

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

CARTA DEI SERVIZI

PER IL SERVIZI DI MANUTENZIONE
DEL VERDE PUBBLICO 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/adequamenti 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.

In virtù del contratto generale di servizio, Bar.S.A. S.p.A. provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti connessi alla gestione del verde pubblico.

Attraverso la presente Carta dei Servizi, Bar.S.A. S.p.A. individua, per il servizio di Manutenzione del Verde Pubblico, 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 curare e mantenere, quanto più possibile integro, l'intero patrimonio pubblico destinato a verde, con le migliori tecniche possibili, al fine di garantirne un livello di decoro ambientale congruo con le destinazioni d'uso.

La "Carta dei Servizi" fornisce tutte le informazioni necessarie per mettere gli Utenti 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 del verde pubblico è affidata con apposito contratto di servizio allo scopo di tutelare il verde come elemento qualificante del contesto urbano.

Nell'ambito della gestione del servizio vengono individuate le seguenti attività di manutenzione che Bar.S.A. S.p.A. dovrà svolgere:

1. lavorazione terreno
2. sagomatura
3. sfalcio meccanico
4. potatura annuale
5. prati
6. spollonatura
7. raccolta residui
8. fioriture
9. trattamenti fitosanitari
10. piantagioni
11. diserbo chimico
12. irrigazione
13. concimazione
14. controllo impianti irrigui
15. controllo e ripristino pali tutori
16. potatura annuale cespuglio;
17. zappettatura

3.1.1 LAVORAZIONE DEL TERRENO

Periodo di esercizio: costante

Frequenze: sono previsti 3 interventi da distribuire uniformemente nel corso dell'anno.

Modalità operativa

Le lavorazioni del terreno consistono in

- a. zappettatura manuale o meccanica delle aree sottostanti e circostanti gli arbusti, i cespugli, le siepi e le masse arbustive e delle porzioni di aiuole non ricoperte da tappeti erbosi;

- b. motozappatura di aiuole prive di prato, o in cui siano presenti solo alberi o macchie erbacee ed arbustive, o di aiuole incolte;
- c. motozappatura o fresatura superficiale di aree incolte di estensione variabile.

3.1.2 SAGOMATURA SIEPI

Contenimento a mezzo potatura e relative opere colturali complementari.

Periodo di esercizio: costante

Periodicità: secondo necessità e sviluppo

Frequenze: sono previsti 2 interventi da distribuire uniformemente nel corso dell'anno.

Modalità operativa

Il servizio interesserà tutti le siepi presenti nelle aree verdi comunali.

Gli interventi di potatura saranno differenziati in relazione alle caratteristiche del fogliame:

- ✓ specie a fogliame minuto (Conifere, Tamerix, ecc.) sulle quali verrà praticato il taglio meccanico mediante tosasiepi a motore;
- ✓ specie a fogliame ampio (Alloro, Lauroceraso, ecc.) che saranno potate facendo uso delle forbici allo scopo di evitare la troncatura delle foglie;

3.1.3 SFALCIO MECCANICO

L'intervento è finalizzato alla decespugliazione delle aree in cui si abbia sviluppo di vegetazione spontanea infestante, rifilatura dei cigli e dei marciapiedi tangenti esterni ed interni alle zone verdi.

Periodicità: secondo necessità e sviluppo

Frequenze: sono previsti 3 interventi da distribuire uniformemente nel corso dell'anno.

Modalità operativa

Le superfici di vialetti ed altre aree pavimentate dovranno presentarsi libere da erbe infestanti.

3.1.4 POTATURA ANNUALE

Periodicità: da ottobre a marzo

Frequenze: 1 intervento nel corso dell'anno.

Modalità operativa

I lavori di potatura e rimonda del secco delle palmacee dovranno prevedere:

- ✓ l'asportazione dei vecchi residui delle foglie, taglio delle vecchie infiorescenze e spate, taglio delle foglie secche e scalpellatura dei tacchi che dovranno essere ben rifiniti con idonei attrezzi da taglio e non presentare spaccature o slabbrature;
- ✓ l'accurata ripulitura dello stipite all'occorrenza da eventuali rampicanti infestanti, grappoli fiorali e frutti.

Inoltre, sulla scorta della esperienza maturata nel corso degli anni, le aree alberate occupate da alberature sempreverdi (lecci o quercus ilex), prossime a fabbricati o strettamente a contatto con vie pubbliche, che potranno essere oggetto di potature annuali, sono le seguenti:

- ✓ Piazza F. Conteduca;
- ✓ Giardini di viale Giannone;
- ✓ Piazza Plebiscito.

Gli interventi di potatura delle suddette alberature sempreverdi saranno finalizzati ai seguenti obiettivi:

- ✓ innalzare le chiome per facilitare il passaggio di veicoli e migliorare la visibilità sottochioma;
- ✓ eliminare la vegetazione sviluppata alla base dei tronchi e lungo gli stessi sino all'inserzione delle branche principali;
- ✓ ridurre e modellare gli alberi eccessivamente sviluppati in relazione allo spazio in cui sono collocati e per questo di disturbo o pericolo a persone, fabbricati, illuminazione stradale, ecc.;
- ✓ risanare soggetti interessati da manifestazioni patologiche procurate da cause naturali od artificiali, che hanno portato a parziali disseccamenti, cattive cicatrizzazioni, attacchi fungini tali da indebolirne la struttura.

3.1.5 RASATURA PRATI

Le rasature dei manti erbosi ornamentali devono essere eseguite nell'arco dell'anno in numero tecnicamente sufficiente a garantire una buona conservazione e mantenimento della cotica erbosa.

Periodo di esercizio: costante

Frequenze: sono previsti 10 interventi da distribuire uniformemente nel corso dell'anno.

Modalità operativa

Gli interventi di rasatura dovranno essere eseguiti con l'impiego di macchine rasaerba a lame rotanti o elicoidali, con raccoglitori aspiranti a sacco o cassone e conseguente spazzamento del tappeto erboso.

Gli attrezzi di taglio delle medesime dovranno avere le protezioni a norma di

legge.

3.1.6 RIGENERAZIONE TAPPETI ERBOSI

Il servizio sarà effettuato su tutti i tappeti erbosi di pregio (giardini, ville e piazze).

I tappeti erbosi ornamentali pregiati degradati dovranno essere opportunamente rigenerati attraverso una esecuzione annuale delle seguenti operazioni:

- ✓ tosatura a 2-3 cm con allontanamento dei materiali di risulta
- ✓ arieggiamento e asportazione del feltro e suo smaltimento
- ✓ distribuzione di sabbia e torba in parti proporzionali
- ✓ eventuale intrasemina
- ✓ concimazione
- ✓ rullatura

3.1.7 DISERBO DEI TAPPETI ERBOSI

Il servizio sarà effettuato su tutti i tappeti erbosi presenti nelle aree verdi di proprietà comunale.

I tappeti erbosi pregiati dovranno essere costantemente privi di specie infestanti.

A tal scopo occorrerà programmare l'esecuzione di interventi di tipo meccanico e chimico volti alla lotta contro le malerbe.

3.1.8 SPOLLONATURA

Il servizio sarà effettuato sugli esemplari arborei presenti nelle aree verdi e alberate stradali di proprietà comunale.

Periodicità: da aprile a settembre, nel periodo di massima vegetazione.

Frequenze: 1 intervento nel corso dell'anno.

Modalità operativa

I polloni sviluppatisi al piede degli esemplari arborei a portamento classico e lungo la porzione basale del tronco, nonché quelli al di sopra del punto d'inserzione delle banche primarie, dovranno essere eliminati prima della lignificazione dei tessuti.

L'intervento dovrà essere effettuato manualmente con l'ausilio di idonei attrezzi da taglio (forbici, scure, seghetti), avendo cura di non ledere i tessuti corticali della pianta, senza lasciare monconi lungo tutte le parti interessate dalla pianta.

3.1.9 RACCOLTA RESIDUI

Periodicità: costante.

Frequenze: giornaliera.

Modalità operativa

Bar.S.A. dovrà asportare i materiali di risulta dello sfalcio e delle potature, conferendoli a discarica autorizzata, nonché a lasciare libero e perfettamente pulito lo spazio occupato nella sede di lavoro. Al termine di ogni giornata le aree verranno consegnate perfettamente pulite.

3.1.10 TRATTAMENTI FITOSANITARI

Il servizio interesserà l'intero patrimonio verde di proprietà comunale.

E' dovere della Bar.S.A. S.p.A. controllare le manifestazioni patologiche sulla vegetazione dando tempestiva segnalazione al REC, evitandone la diffusione e i danni alle piante o ai tappeti erbosi.

Periodicità: continua.

Frequenze: secondo il programma concordato

Modalità operativa

I trattamenti sia preventivi che curativi, dovranno essere eseguiti da personale specializzato che dovrà attenersi alle istruzioni specificate dal produttore degli antiparassitari ed alle leggi vigenti in materia. I fitofarmaci utilizzati dovranno essere in contenitori originali e sigillati, con l'indicazione della classe di tossicità ed approvati dal Committente.

Gli addetti alle operazioni colturali nel corso dello svolgimento del servizio di manutenzione del verde avranno il compito di segnalare tutte le alterazioni riscontrate a carico della vegetazione.

Verranno adottati tutti gli accorgimenti necessari ad evitare rischi per gli addetti e per gli utenti dell'area verde; si opererà quindi in orari e giornate concordate con l'amministrazione, valutando attentamente ogni aspetto che possa orientare la scelta.

Gli interventi saranno eseguiti in occasione di favorevoli condizioni meteo nei periodi indicati.

3.1.11 DISERBO CHIMICO

L'intervento è finalizzato alla eliminazione delle erbe infestanti dalla superficie di vialetti, piazzole ed altre aree pavimentate, cigli e marciapiedi, in alternativa per una maggiore efficacia al diserbo meccanico, o nei casi di maggiore infestazione.

Periodicità: secondo necessità e sviluppo

Frequenze: sono previsti 3 interventi da distribuire uniformemente nel corso dell'anno.

Modalità operativa

L'impiego di diserbanti chimici potrà essere effettuato con prodotti autorizzati per il solo uso urbano e dovrà attenersi alle normative vigenti.

3.1.12 IRRIGAZIONE DI TAPPETI ERBOSI

Periodo di esercizio: da aprile a settembre

Periodicità: secondo necessità

Modalità operativa

Per tutta la durata della stagione secca si dovrà eseguire la regolare irrigazione dei prati utilizzando l'acqua che il Committente fornirà gratuitamente a Bar.S.A. nel luogo dei lavori (a piè d'opera), ove sia possibile.

In assenza di impianti automatici, per le aiuole di piccole estensioni, la somministrazione dell'acqua sarà effettuata tramite serbatoi mobili montati su autocarro o rimorchio con i quali prelevare acqua per poi somministrarla ai tappeti erbosi, per caduta o tramite la pompa in dotazione all'automezzo.

3.1.13 IRRIGAZIONE DI ARBUSTI E SIEPI

Periodo di esercizio: da aprile a settembre

Periodicità: secondo necessità

Modalità operativa

Il servizio interesserà le essenze sull'intero patrimonio verde di proprietà comunale, sino a tre anni dall'impianto.

Gli esemplari di recente impianto nonché le piante collocate nei vasi e nelle fioriere, dovranno essere opportunamente irrigate durante i periodi siccitosi e durante tutta l'estate allo scopo di mantenerne il terreno con un sufficiente grado di umidità.

3.1.14 IRRIGAZIONI ALBERATURE

Periodo di esercizio: da aprile a settembre

Periodicità: secondo necessità

Modalità operativa

Tutti gli esemplari arborei fino a 3 anni dalla messa a dimora, dovranno essere opportunamente irrigati durante i periodi siccitosi allo scopo di mantenerne il terreno con un grado di umidità del 25% e del 30% per le fioriere. La profondità di penetrazione, dove verificare l'umidità, è di 8 – 10 cm nei prati e di 20-30 cm per gli esemplari arborei di recente impianto.

3.1.15 CONCIMAZIONE

Frequenze: 1 intervento nel corso dell'anno.

Modalità operativa

La concimazione delle essenze fino a tre anni dall'impianto, dei tappeti erbosi, nonché delle piante che presentano particolari sofferenze, dovrà essere eseguita con concimi più adeguati alle singole criticità rilevate, nel numero massimo di 2 somministrazioni annue.

La quantità di prodotto da utilizzare sarà quella indicata dalla casa produttrice dei fertilizzanti e riportata sulla confezione originale. Dopo ogni concimazione deve seguire una abbondante irrigazione.

3.1.16 CONTROLLO IMPIANTI IRRIGUI

È previsto l'avviamento, il controllo continuativo e la chiusura degli impianti automatici d'irrigazione presenti nelle aree verdi oggetto della presente proposta tecnica.

La Bar.S.A. deve effettuare tutti gli interventi di controllo necessari al perfetto funzionamento degli impianti.

3.1.17 RIPRISTINO VERTICALITÀ, CONTROLLO TUTORI E ANCORAGGI PIANTE

Il servizio sarà effettuato su tutti gli esemplari fino a 3 anni dalla messa a dimora presenti nelle aree verdi e nelle alberate stradali di proprietà comunale. I pali tutori e gli ancoraggi dovranno costantemente mantenersi in condizioni tali da svolgere le loro funzione di sostegno, provvedendo se il caso sia ai rinnovi che alla eliminazione degli elementi non più funzionali.

Gli esemplari arborei dovranno essere assicurati ai pali tutori, saldamente infissi al suolo, in modo a tentare la correzione di eventuali deformazioni del tronco (curvature, ginocchiature, ecc.) e rinnovate quando per danni comunque arrecati l'intervento si renda necessario.

3.1.18 POTATURA REGOLARE O DI CONTENIMENTO DI ARBUSTI E PIANTE

Periodicità: da ottobre a marzo.

Frequenze: 1 intervento nel corso dell'anno.

Modalità operativa

Gli esemplari arbustivi delle specie da fioritura dovranno essere potati allo scopo di ottenere il massimo effetto decorativo e mantenere equilibrata la forma, per questo ogni intervento di taglio dovrà considerare la fisiologia delle

singole specie con particolare attenzione alle modalità ed epoca di fioritura ed al tipo di ramificazioni e conseguente portamento delle piante.

Tutte le operazioni di taglio dovranno essere eseguite con attrezzi manuali in modo da poter operare un'oculata selezione dei rami e delle gemme; peraltro specifiche attrezzature meccaniche potranno essere utilizzate sulle specie più tolleranti o laddove si debba operare una potatura a forma regolare.

3.1.19 ZAPPETTATURA ALLOGGIAMENTI ALBERATE STRADALI

Periodicità: costante.

Frequenze: 1 intervento nel corso dell'anno.

Modalità operativa

L'intervento consiste nell'eliminazione delle erbe spontanee sviluppatesi all'interno dell'alloggiamento dell'albero, seguito da zappettatura del terreno e intorno al colletto e formazione di conchetta di compluvio per gli alberi di giovane impianto per i quali è prevista l'irrigazione.

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
Potature di alberature	Numero medio di interventi all'anno sul territorio comunale	1.370 programmate 11000 a misura	Bar.S.A. S.p.A. predispone annualmente un piano di massima e lo invia al Comune.	generale
Potature di arbusti ornamentali	Numero medio di interventi all'anno per area	60% del patrimonio censito	Le eventuali variazioni date degli interventi di potatura sono comunicate all'Amministrazione, di norma con un preavviso di tre giorni.	generale
Sagomature di siepi	Numero medio di interventi all'anno per siepe	2		generale
Reimpianti di alberi che a maturità sono alti 10 metri o più	Numero di reimpianti annuali	50	Gli impianti sono effettuati nella stagione più adatta (autunno o primavera).	generale
Reimpianti di alberi che a maturità non superano i 10 metri	Numero d reimpianti annuali	50		generale
Reimpianti di piante con fronde che partono dalla base del fusto	Altezza dei rami più bassi	Le piante da reimpiantare devono avere l'altezza dei rami più bassi pari a minimo mt. 1.50	Sono ammesse piante di dimensioni inferiori in casi particolari	generale
Reimpianti di arbusti	Altezza	Gli arbusti da reimpiantare devono avere l'altezza dei rami più bassi pari a minimo cm. 60-80		generale
Sfalci	n. degli sfalci nei periodi predefiniti	10	Aree verdi a prato	generale
	n. degli sfalci nei periodi predefiniti	3	Parchi e giardini	generale
	n. degli sfalci nei periodi predefiniti	3	Verde estensivo	generale
	n. degli sfalci nei periodi predefiniti	3	Scarpate/banchine stradali/terrapieni/cigli	generale
Principali aiuole e fioriere	Numero di fioriture annue	1	-	generale
Scerbatura	Numero medio di interventi all'anno per aiuola	n. 1 interventi/anno	-	generale -

Attività	Indicatori	Standard minimi	Note	Tipo
Raccolta foglie e rami secchi caduti all'interno delle aree verdi	Numero interventi annui	2	Alla fine del ciclo vegetale nella stagione autunno-inverno.	Generale
Lavorazion terreno	n. interventi annui	3		generale
Zappettatura	n. interventi annui	1		generale
Spollonatura	n. interventi annui	1		generale
Raccolta residui	Frequenza interventi	Giornaliera		generale
Concimazione terreno	n. interventi annui	1		generale
Irrigazione	Giugno-settembre	Secondo necessità		generale
Ripristino pali tutori	Tutto l'anno	All'occorrenza		generale

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 Verde Pubblico 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 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,

consentiremo 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

Il grado di soddisfazione del cliente viene rilevato attraverso apposite indagini di Customer Satisfaction svolte da Bar.S.A S.p.A. e rivolte ai cittadini-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 con il Comune di Barletta garantisce la funzione di tutela nei confronti dei cittadini, 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.

Il cittadino 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 verde pubblico;

Allegato B – Fac-simile questionario di gradimento

Allegato A

SCHEDA DI VALUTAZIONE SERVIZIO VERDE PUBBLICO-

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
MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO

Obiettivo	- Curare e mantenere l'intero patrimonio a verde comunale al fine di garantire un livello di decoro ambientale congruo con le destinazioni d'uso
Documenti	- Proposta tecnico-economica – Carta dei servizi
Dati tecnici	- Elenco essenze (piante, alberi, arbusti, siepi, prati, ecc.) - Consistenza del verde (mq a prato, mq aiuole, m di siepe perimetrale, n. arbusti, n. alberi)
Frequenza	- In base alle tempistiche previste
Indicatori di costo attività ordinarie (a seconda delle tipologie)	- €/metro quadro - €/metro lineare - Numero
Indicatori di costo attività straordinarie	- Contabilità sulla base dell'elenco prezzi
Indicatori di qualità del servizio	- Svolgimento delle attività programmate secondo le tempistiche - Utilizzo di macchinari e attrezzature certificate e conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti - Utilizzo di prodotti rispondenti alle normative ambientali vigenti - Impiego di personale specializzato e qualificato per tipologia di attività - Impiego di personale in possesso delle necessarie autorizzazioni per l'uso di particolari prodotti; - Reperibilità h24 - Mantenimento continuo della consistenza del patrimonio a verde e degli impianti irrigui

Allegato B

SERVIZIO VERDE PUBBLICO

Fac-Simile Questionario di gradimento

Care e cari cittadini 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
				

. VERDE PUBBLICO

				
a) SI RITIENE SODDISFATTO DELLA PULIZIA DELLE AREE VERDI?				
b) SI RITIENE SODDISFATTO DELLA MANUTENZIONE DELLE AIUOLE FIORITE?				
c) SI RITIENE SODDISFATTO DELLA POTATURA DEGLI ALBERI?				
d) SI RITIENE SODDISFATTO DELLA PRESENZA DI NUOVI ALBERI NELLE DIVERSE AREE IN CITTÁ?				

e) Nel complesso oggi, rispetto a qualche anno fa, le sembra che il servizio di VERDE PUBBLICO sia:

PEGGIORE

UGUALE

MIGLIORE

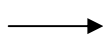
Vuole darci qualche suggerimento per migliorare la qualità del servizio?

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