

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Buttol S.R.L. – Comune di Gragnano



INDICE

Principali riferimenti normativi

Informazioni societarie

Mission aziendale

Servizi erogati

Servizi resi nel Comune di Gragnano (NA)

PRINCIPI FONDAMENTALI

Rispetto delle normative

Imparzialità ed eguaglianza di trattamento

Continuità e servizio di emergenza

Efficacia ed efficienza

Partecipazione

Trasparenza

Cortesìa e informazione

Chiarezza e comprensione dei messaggi

Sicurezza

Qualità e tutela dell'ambiente

Controllo

Privacy

Professionalità e competenza

Tutela del rapporto con l'utenza

Standard di qualità dei servizi

Grado di soddisfazione dell'utente

RIFERIMENTI AZIENDALI

MODULISTICA

Allegato 1

Allegato 2

PERCEZIONE DELLA QUALITA'

Allegato 3 – Attese

Allegato 4 – Rapporto con l'utente

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI – COSA È

La Carta della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani è il documento con cui ogni Gestore assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione e gli standard qualitativi degli stessi. Essa non è una semplice guida ma un documento che stabilisce “un patto”, un “accordo” fra il soggetto erogatore del servizio pubblico e l'utente.

Attraverso la Carta dei Servizi, la Società fornisce tutte le informazioni necessarie inerenti le forme di interfaccia e le modalità di tutela previste per il cittadino, fornendo in tal modo un utile strumento per il controllo del rispetto degli impegni.

Nel contempo, la Carta dei Servizi permette al cittadino di avere informazioni in maniera completa e trasparente sulle attività che la Buttol Srl svolge quotidianamente sul territorio di riferimento e fornisce all'utente una serie di elementi sui livelli di qualità dei servizi offerti.

In essa:

1. sono richiamati i principi generali ai quali deve ispirarsi l'erogazione del servizio pubblico, nel caso specifico il servizio di igiene urbana;
2. sono dichiarati quali servizi intende erogare e l'impegno a rispettare determinati standard quali – quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto;
3. sono esplicitate le modalità per accedere alle informazioni in merito al servizio erogato e per l'inoltro dei reclami, segnalazioni e prenotazione dei servizi domiciliari.

La Carta dei Servizi verrà aggiornata periodicamente, solo sulla base di variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa contenuto.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta dei Servizi è stata predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei pubblici servizi”;
- Il D.P.C.M. 19/05/1995, con cui sono stati emanati gli schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici;
- L'Articolo 11, comma 2) della Legge 30 luglio 1999 n. 286 “Fattori di qualità del servizio e standard di continuità e regolarità”;
- La Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica – Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Il Decreto Legislativo 3 Aprile 2006 n.152 “Norme in materia Ambientale”;
- La legge 24/12/2007 n. 244 – Legge finanziaria 2008, art. 2 c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di redigere e pubblicare una “Carta della qualità dei servizi”;
- D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. "Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato, come previsto dall'art. 183, comma 1, lettera cc) del D.Lgs. 152/06 e s.m.i.”;
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 733 del 16/12/2015, art. 29 “ Carta dei Servizi e Contratto di Servizio”.

INFORMAZIONI SOCIETARIE

La Buttol Srl nasce nel 2009 a Quero Vas (BL) per acquisizione del ramo d'azienda della Buttol sas (azienda attiva già dagli anni '70) come operatore, sull'intero territorio italiano, nel ciclo di trattamento dei rifiuti, nei servizi di logistica integrata sia per i rifiuti solidi urbani che per quelli speciali pericolosi e non. Conclusa la

fase di avviamento aziendale nel Veneto, Buttol s.r.l. ha acquisito la gestione di servizi ambientali per conto di Amministrazioni Comunali prima in Campania, successivamente in Toscana e ad oggi, in Puglia, superando nei primi 8 anni di attività il traguardo delle 25 Amministrazioni Comunali servite.

Ai sensi del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (e s.m.i.), Buttol Srl è iscritta presso l' Albo Nazionale Gestori Ambientali, strumento di qualificazione delle imprese per tutti i soggetti che operano nel complesso sistema della gestione dei rifiuti, per le seguenti categorie e classi:

- CATEGORIA 1 [raccolta e trasporto di rifiuti urbani e assimilati] classe A;
- CATEGORIA 4 [raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi] classe C
- CATEGORIA 5 [raccolta e trasporto di rifiuti speciali pericolosi] classe D
- CATEGORIA 8 [Intermediazione dei rifiuti senza detenzione] classe C

Consapevole dell'importanza e della necessità, Buttol Srl ha implementato un Sistema di Gestione Integrata in accordo alle norme **ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 10005 e SA 8000** certificato da OdC e riconosciuto in ambito internazionale, relativamente a servizi di raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti urbani, raccolte differenziate e rifiuti speciali pericolosi e non, servizi di spazzamento meccanico e manuale nonché trasporto di merci conto terzi.

MISSION AZIENDALE

La “mission aziendale” di Buttol Srl è incentrata sull'erogazione di Servizi Ambientali di elevata qualità attraverso un percorso di sviluppo sostenibile, capace di tutelare la collettività e il territorio di riferimento.

L'obiettivo che Buttol Srl si propone è quello di fornire una vasta gamma di servizi adeguati alle esigenze dell'utenza sia pubblica che privata, con particolare riferimento alla gestione dei servizi di igiene urbana.

Nel perseguimento della propria “mission”, Buttol Srl rispetta e promuove alcuni valori ritenuti fondamentali nello svolgimento della propria azione aziendale:

- efficacia ed efficienza;
- rispetto delle normative;
- tutela dell'ambiente.

Essa si avvale della collaborazione di personale in possesso di specifico background ed esperienza decennale. Il tutto volto a garantire ai propri clienti la massima efficacia ed efficienza, ovvero il miglioramento continuo dei servizi espletati secondo il fine ultimo cosiddetto “ **PRINCIPIO DELLE 4 R**” Riduzione, Recupero, Riciclo e Riutilizzo dei rifiuti.

SERVIZI EROGATI

La Buttol Srl nel complesso eroga nell'intero territorio nazionale servizi qualificati nelle seguenti aree:

- ◇ Servizi di spazzamento, pulizia e decoro urbano:
- ◇ spazzamento manuale e meccanizzato delle strade;
- ◇ pulizia e disinfezione delle aree comunali e mercatali;
- ◇ lavaggio e disinfezione delle strade;
- ◇ rimozione di scarichi abusivi di rifiuti (CER 200301);
- ◇ manutenzione del verde pubblico;
- ◇ espurgo e pulizia delle caditoie stradali;
- ◇ lavaggio dei cassonetti;
- ◇ disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione.
- ◇ raccolta e trasporto di rifiuti urbani;
- ◇ raccolta differenziata con sistema “porta a porta”;
- ◇ raccolta con cassonetti stradali e campane;

- ◇ ritiro rifiuti ingombranti e RAEE a domicilio;
- ◇ gestione Centri Comunali di Raccolta;
- ◇ raccolta di rifiuto secco indifferenziato (CER 200301);
- ◇ trasporto di rifiuti in genere;

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi offerti da Buttol s.r.l. avviene nel rispetto dei seguenti valori:

RISPETTO DELLE NORMATIVE

I servizi e le attività sono gestite secondo le migliori tecnologie e modalità operative e, comunque, nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla legislazione vigente. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non corretti.

IMPARZIALITA' ED EGUAGLIANZA DI TRATTAMENTO

La Buttol ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità. Essa si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza, garantendo il rispetto della persona senza discriminazione di sesso, nazionalità, religione o lingua.

Inoltre si impegna a prestare una particolare attenzione ai soggetti disabili, nonché agli anziani e agli appartenenti a fasce sociali deboli.

CONTINUITA' E SERVIZIO DI EMERGENZA

I servizi oggetto della Carta sono a tutti gli effetti servizi pubblici e costituiscono quindi attività di pubblico interesse.

La Buttol si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio ed a ridurre la durata di eventuali disservizi. I casi di sospensione o riduzione dei servizi possono derivare solo da cause indipendenti indipendenti dalla volontà aziendale, (quali ad esempio: impedimenti di terzi, eventi naturali, assemblee e scioperi dei lavoratori)..

In tali eventualità il Gestore si impegna a porre in essere tutte le misure ed i provvedimenti necessari per limitare temporalmente i disservizi, attivando nel minor tempo possibile servizi sostitutivi di emergenza, al fine di arrecare il minor disagio possibile all'utente.

In caso di astensione dal lavoro da parte del personale per scioperi la società garantisce i servizi minimi essenziali, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

EFFICACIA E EFFICIENZA

La Buttol si impegna ad erogare servizi efficaci ed efficienti con scelte tese al miglior espletamento possibile degli stessi.

A tal fine adotta soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali economicamente sostenibili, nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'Ambiente e promuovendo attività di formazione ed informazione del proprio personale.

PARTECIPAZIONE

Ogni utente, singolarmente e tramite associazioni dei Consumatori, ha il diritto di richiedere informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge n. 241/90 e s.m.i. e del DPR n. 184/06 e s.m.i.

L'utente può, quindi, presentare reclami ed istanze, produrre documenti, formulare suggerimenti per migliorare il servizio.

La Buttol, a sua volta, si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Essa, si impegna, altresì, a rispettare le prescrizioni che deriveranno dai deliberati dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nell'ambito della regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti e delle modalità di gestione delle richieste di informazioni, reclami, istanze e segnalazioni degli utenti nell'ambito rifiuti.

TRASPARENZA

Una gestione trasparente è alla base dell'operato della Società. La Buttol è dotata di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

CORTESIA E INFORMAZIONE

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati.

L'informazione è rivolta, in modo particolare:

- * ai cittadini, con particolare riguardo al ciclo integrato dei rifiuti;
- * ai giovani, attraverso programmi mirati di educazione ambientale promossi nelle scuole;
- * ai dipendenti, nei confronti della sicurezza e delle certificazioni qualitative, ambientali e comportamentali nei rapporti con l'utenza;
- * agli utenti, tramite apposite campagne di comunicazione.

In caso di richieste di singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

La Società assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio; informazione che avviene attraverso i seguenti strumenti:

- * sito internet: www.buttolsrl.it
- * stampati, opuscoli, libretti informativi, materiale illustrativo;
- * organismi di informazione locali, radio, giornali;
- * manifesti affissi negli spazi disponibili delle pubbliche affissioni e/o locandine distribuite nei negozi e pubblici esercizi.

CHIAREZZA E COMPRESIONE DEI MESSAGGI

La Buttol, nel redigere qualsiasi comunicazione, pone la massima attenzione all'utilizzo di un linguaggio

semplice , anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

SICUREZZA

La Buttol è tenuta all'osservanza e all'applicazione della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i.).

Tutte le attrezzature, le macchine, i mezzi, i veicoli utilizzati dalla Società per l'espletamento dei servizi rispettano le normative di sicurezza vigenti in materia di prevenzione degli infortuni e di codice della strada.

In tale ottica la Società effettua investimenti finalizzati all'acquisto di mezzi con la migliore tecnologia disponibile, con il minor consumo e minore impatto ambientale, oltre al potenziamento ed all'adeguamento degli automezzi, delle attrezzature, degli impianti e dei cantieri operativi.

QUALITA' E TUTELA DELL'AMBIENTE

La Buttol, nell'espletamento delle proprie attività, garantisce la salute dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente, e invita gli Utenti a contribuire alla qualità del servizio con comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

La Società è impegnata nel rispetto dell'Ambiente, anche e soprattutto, minimizzando gli impatti delle attività svolte, nonché assumendo ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e prevenendo dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente stesso.

L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che la Società assume come regola inderogabile del proprio agire.

La Buttol si impegna anche a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si espleta nel promuovere iniziative di raccolta separate, privilegiando il recupero di materia.

CONTROLLO

Il collegamento tra la struttura organizzativa e quella operativa sul territorio consente di controllare il regolare svolgimento dei servizi programmati quotidianamente. Il sistema di comunicazione continua tra gli operatori, gli assistenti addetti alla verifica presenti sul territorio, la sede aziendale e i clienti, favorito dal collegamento telefonico, dalla rete telematica e da dispositivi di tracciabilità satellitare, consente il monitoraggio continuo dei processi aziendali e la risoluzione in tempi brevi di eventuali problematiche.

PRIVACY

Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs 196/2003 e del Regolamento UE 679/2016.

PROFESSIONALITA' E COMPETENZA

Il maggiore punto di forza dell'Azienda è rappresentato dalle risorse umane: Buttol srl ha puntato a costituire una organizzazione aziendale snella ma in grado di assicurare la massima qualificazione del personale.

Grazie ad una accurata selezione, Buttol srl oggi si compone di un team giovane formato da dirigenti, responsabili tecnici e operatori competenti, in costante aggiornamento tramite corsi di formazione specializzati.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti della Società permettono di operare nel rispetto della normativa ambientale e di sicurezza, perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento delle raccolte differenziate sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

La Società mette in campo una serie di strumenti atti a mantenere vicino, costante ed efficace il rapporto con i Cittadini-Utenti, in modo da misurare il grado di percezione e soddisfazione dei servizi erogati:

STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Ai destinatari dei servizi è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati nella tabella successiva.

La Società garantisce, altresì, i livelli previsti nei capitolati degli Enti Locali, nonché le modalità e la tempistica di espletamento dei vari servizi, così come indicati nel capitolato speciale d'appalto.

Macro area	Indicatore	Obiettivo	Standard	Indennizzo
Raccolta rifiuti urbani	Mancata raccolta (a seguito di regolare conferimento)	Segnalazione di mancata raccolta	Nessuna segnalazione (entro le ore 13,00)	Recupero entro il giorno successivo
Raccolta rifiuti ingombranti su prenotazione	Garanzia della effettuazione delle attività di recupero	Segnalazioni di attività prenotate e non eseguite: rispetto nel 100% dei casi	Nessuna segnalazione	Recupero entro il giorno successivo
Rapporti con la clientela	Tempo di risposta a reclami pervenuti per iscritto (lettera – e-mail)	Per reclami completi di tutti gli elementi di valutazione	48 ore lavorative (escluso sabato e domenica) per i servizi di raccolta e spazzamento; fino ad un massimo di 10 giorni per tutti gli altri servizi	nessuno
Rapporti con la clientela	Tempo per consegna Kit o contenitori alle utenze	Tutte le forme di richiesta scritta dalla data di ricezione istanza o da disposizione	10 giorni lavorativi (escluso sabato e domenica)	nessuno

Il conseguimento di tali obiettivi è favorito dalla presenza costante sul territorio di un responsabile addetto alla verifica dei servizi e alla risoluzione di situazioni problematiche imprevedute, dall'esistenza di un collegamento telefonico tra gli addetti al servizio e la sede operativa, nonché dalla disponibilità di una squadra di pronto intervento per la gestione delle emergenze durante l'orario di lavoro e, in casi del tutto eccezionali, anche in orario extra lavoro ordinario.

I SERVIZI RESI NEL COMUNE DI GRAGNANO (NA)

Frequenze di raccolta

- ✚ Raccolta differenziata della **frazione organica** (con frequenza 3/7) per le utenze domestiche (UD) e non domestiche (UND);
- ✚ Raccolta della **frazione secca residuale** (con frequenza 1/7) per le utenze domestiche (UD) e non domestiche (UND);
- ✚ Raccolta differenziata di **carta e cartone** (con frequenza 1/7) per le utenze domestiche (UD);
- ✚ Raccolta differenziata di **carta e cartone** (con frequenza 2/7) per le sole utenze non domestiche (UND);
- ✚ Raccolta differenziata di **imballaggi in plastica, banda stagnata e metalli** (con frequenza 1/7) per le utenze domestiche (UD) e non domestiche (UND);
- ✚ Raccolta differenziata del **vetro monomateriale** (con frequenza 1/7) per le utenze domestiche (UD) e non domestiche (UND);
- ✚ Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani **ingombranti, RAEE, sfalci e potature** (con frequenza 4/7) per le utenze domestiche (UD);
- ✚ Raccolta **rifiuti abbandonati - riassetto codice 15.01.06** (con frequenza 6/7) (da territorio).

Il calendario

CALENDARIO	DOMENICA	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
UMIDO Frazione organica						
MULTIMATERIALE Plastica, alluminio, banda stagnata, metalli						
CARTA E CARTONE						
SECCO Rifiuto indifferenziato						
VETRO						

Particolarità di alcuni servizi

- ✚ raccolta porta a porta dei rifiuti ingombranti;
- ✚ servizio di ritiro domiciliare degli sfalci;
- ✚ servizi di spazzamento manuale e meccanizzato;
- ✚ rimozione dei rifiuti abbandonati;
- ✚ pulizia area mercato cittadino;
- ✚ rimozione rifiuti cimiteriali;
- ✚ isole ecologica e numero verde;
- ✚ servizi di riassetto del secco indifferenziato.

Il **servizio di raccolta porta a porta dei rifiuti ingombranti**, attraverso la prenotazione al numero verde **800 993 990**, è servizio di punta, molto richiesto e utilizzato dagli utenti. Attraverso il medesimo numero verde, i Cittadini possono richiedere anche il **servizio di ritiro domiciliare degli sfalci**.

All'interno dei servizi risultano anche i **servizi di spazzamento manuale e meccanizzato** del territorio comunale, che vengono resi con frequenza 6/7 con esclusione della giornata di martedì. I servizi di spazzamento manuale sono integrati dalla presenza delle spazzatrici, utilizzate per intensificare e rafforzare i punti critici e per la pulizia generale della periferia del paese molto ampia e articolata.

Per quanto attiene i cestini getta carte si effettua una verifica giornaliera con annesso svuotamento e pulizia dove necessario.

La **rimozione dei rifiuti abbandonati** nasce di riflesso alle cattive abitudini di molti Cittadini che conferiscono a caso i rifiuti senza tener conto di regole e modalità di conferimento. Secondo le indicazioni dell'Ente appaltante vengono effettuati ritiri e pulizie straordinari indispensabili per ristabilire ordine generale.

Per la **Pulizia area mercato cittadino e rimozione rifiuti cimiteriali** viene utilizzata una spazzatrice per garantire la pulizia generale e completa dell'area, mentre per il Cimitero si provvede al ritiro quasi quotidiano in quanto impossibile prevedere l'affluenza.

Sensibilizzazione e comunicazione

L'azienda informa costantemente la cittadinanza sul servizio di igiene urbana svolto a **Gragnano (NA)**, rispondendo alle domande degli utenti e avvisando la popolazione di eventi straordinari o variazioni sulle normali operazioni di raccolta rifiuti. Tutto questo attraverso un'ampia diffusione sui social, sulla pagina **Facebook** <https://www.facebook.com/gragnanodifferenzia/> creata con l'obiettivo di sensibilizzare la cittadinanza e comunicare direttamente con l'utenza, anche attraverso le segnalazioni di depositi abusivi fuori orario. A tal proposito è stato creato anche un canale **Telegram**, con l'obiettivo di tenere informata costantemente la cittadinanza sul calendario di conferimento rifiuti.

E' disponibile un sito web dedicato totalmente alla raccolta differenziata di Gragnano, all'indirizzo www.gragnanodifferenzia.it, attraverso il quale sarà possibile ricevere ogni informazione, contattare direttamente gli operatori e prenotare attraverso un clic il ritiro ingombranti a domicilio.



Distribuzione kit buste

L'azienda fornisce e consegna alla cittadinanza i kit buste per la raccolta differenziata. Di concerto con l'Ente appaltante, si individuano periodicamente eco-punti utili alla distribuzione, con l'obiettivo di una copertura capillare di tutto il territorio cittadino. All'utenza vengono consegnati kit semestrali, con un numero di buste che soddisfa il fabbisogno tra una distribuzione e l'altra.

Servizi aggiuntivi ad esecuzione ripetuta

L'azienda garantisce **interventi di spazzamento, diserbo e pulizia delle cd. villette** (Piazzetta via Castellammare, Piazzetta Nassirya, Villetta Parco Imperiale, Area attrezzata via Mandrio, Monumento ai Caduti in guerra Piazza Mercato, Villetta via M. Spagnuolo, Piazzetta Aldo Moro) e **gli interventi di spazzamento, diserbo e pulizia dei plessi scolastici** come da disciplinare *n.prot. 29445 del 22/11/2018*.

La Buttol Srl ha effettuato interventi di scerbatura e potatura presso la **Valle dei Mulini**, nei **Giardini della Bellezza** in via Vittorio Veneto, presso l'area di **via Incoronata**. Inoltre, di concerto con il settore Servizi sul Territorio del Comune di Gragnano (NA), sono svolte periodicamente attività di diserbo stradale.

L'azienda assicura un servizio straordinario di raccolta, spazzamento e pulizia in occasione di manifestazioni cittadine e/o sagre.

GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Ogni tipo di violazione ai principi ed agli standard fissati nella presente Carta dei Servizi può essere segnalata dall'utente agli Uffici della Società.

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato annualmente attraverso mirate indagini di "Customer Satisfaction" condotte da società specializzate su un campione significativo di cittadini o direttamente dall'Ufficio Qualità della Società.

I risultati saranno pubblicati sul sito internet: www.buttolsrl.it e www.gragnanodifferenzia.it

RIFERIMENTI AZIENDALI

BUTTOL s.r.l.

Isc. Albo Naz. Gestori Ambientali: NA15222

Cod. Fisc. e P. IVA: 01078470257

PEC (Posta Elettronica Certificata): buttolsrl@pec.it

Sede Legale ed Amministrativa: Sarno (SA) in Via Matteotti, 21

Tel. e fax : 0818291477

E-mail: info.buttolsrl@gmail.com

ALLEGATO 1 - Modulo di reclamo

**Spettabile
Società Buttol s.r.l.
Via G. Matteotti, 21
84087 SARNO (SA)**

Io sottoscritto/a _____ (cognome) _____ (nome)

residente in Via/Piazza/Corso _____ n. _____ ,

Tel. _____ , Cell. _____ , in regola con il pagamento della

TARI, esprimo il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta sia trasmessa al seguente indirizzo:

* via fax al seguente numero : _____

* via e-mail al seguente indirizzo: _____

* con lettera al seguente indirizzo: _____

Data _____

Firma _____

ALLEGATO 2 - Modulo di segnalazione o suggerimento

*Spettabile
Società Buttol s.r.l.
Via G. Matteotti, 21
84087 SARNO (SA)*

Io sottoscritto/a _____ (cognome) _____ (nome)

segnalo/suggerisco:

Recapito:

Fax: _____

E – mail: _____

Indirizzo : _____

Recapito telefonico: _____

Data _____

Firma _____

ALLEGATO 3 – Attese

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta dalla Società erogatrice dei servizi di igiene ambientale:

	<i>Valutazione da 1 a 10</i>
<i>Qualità del servizio in generale, inteso come regolarità nel ritiro delle varie tipologie di rifiuti urbani, nello svuotamento e nella pulizia dei contenitori, nella pulizia delle strade ecc..</i>	
<i>Tempestività di intervento per emergenze</i>	
<i>Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni</i>	
<i>Ritiro domiciliare degli ingombranti e RAEE – tempi di attesa rispetto alla chiamata</i>	

ALLEGATO 4 – Rapporto con l'utente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto ai servizi di igiene ambientale per quel che riguarda i seguenti aspetti:

	Valutazione da 1 a 10
<i>Tempi di attesa telefonica (numero verde/ numero del cantiere)</i>	
<i>Tempi di risposta alle richieste degli utenti a mezzo posta elettronica o cartacea</i>	
<i>Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico</i>	
<i>Disponibilità di informazioni in merito al servizio(depliant, sito web, carta dei servizi, ecc.)</i>	
<i>Qualità complessiva del servizio (raccolta – spazzamento)</i>	
<i>Continuità nell'erogazione del servizio (raccolta – spazzamento)</i>	