

Carta dei servizi

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno di Igeco costruzioni S.p.A ad offrire servizi di qualità ai cittadini-utenti. Nella Carta dei Servizi il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. È disponibile in formato elettronico su richiesta all'indirizzo: filodiretto@igeco.net

PROFILO AZIENDALE DI IGECO COSTRUZIONI S.P.A.

Igeco costruzioni S.p.A. opera nel settore dei servizi di Igiene Ambientale da oltre vent'anni. La Società coniuga la sensibilità ambientale, la tutela degli interessi collettivi, la visione sociale dei problemi, tipiche del settore pubblico, con la managerialità, lo spirito d'iniziativa, l'efficienza gestionale, tipiche dell'impresa privata.

Igeco costruzioni S.p.A. è iscritta all'Albo Nazionale dei Gestori Ambientali, per le categorie:

1.B - 2.BIS - 4.C - 5C - 8E. Nel corso della sua esperienza, la Società si è impegnata per il miglioramento dei servizi offerti, ottenendo risultati sempre crescenti attraverso l'introduzione di metodologie di gestione in grado di assicurare la qualità e la sicurezza dei servizi forniti agli utenti, la protezione dell'ambiente, nonché la salute e la sicurezza dei lavoratori. Igeco costruzioni S.p.A. è in possesso della Certificazione del Sistema di Qualità Aziendale secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2008 e di Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale in conformità alla UNI EN ISO 14001:2004, nonché la certificazione del Sistema di Gestione Sicurezza e Salute dei lavoratori in conformità alla BS OHSAS 18001: 2007, nonché della Certificazione per la Responsabilità Sociale SA 8000:2008, rilasciate da un Organismo terzo certificato.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione del servizio da parte di Igeco costruzioni S.p.A. si basa sui principi di:

- EGUAGLIANZA dei fruitori dei servizi offerti;
- IMPARZIALITÀ nei confronti degli utenti;
- CONTINUITÀ dei servizi affidati nonché gestione di eventuali disservizi;
- PARTECIPAZIONE del cittadino-utente;
- TUTELA DELL'AMBIENTE in tutte le attività svolte;
- EFFICIENZA ED EFFICACIA in termini di innovazione tecnologica e organizzazione.

ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Per dare voce alle esigenze degli utenti, la Società ha attivato i seguenti servizi:

NUMERO VERDE 800 201 816

OPERATORE TELEFONICO h 24 al numero 0832 655495

FAX al numero 0832 655172 SITO INTERNET www.manduriaperlambiente.it

CASELLA DI POSTA ELETTRONICA all'indirizzo filodiretto@igeco.net

Attraverso tali servizi è possibile:

- ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
- avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- richiedere l'erogazione di servizi speciali;
- prenotare il ritiro dei beni durevoli e ingombranti.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Igeco costruzioni S.p.A. considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- formazione del personale;
- rapidità di intervento in caso di disservizio.

TIPOLOGIE DI SERVIZI ESPLETATI

- raccolta attiva frazione indifferenziata da utenze domestiche e non domestiche porta a porta con contenitore in dotazione;

- raccolta attiva frazione organica da utenze domestiche e non domestiche con contenitore in dotazione;

- raccolta attiva frazioni secche recuperabili da utenze domestiche e non domestiche con contenitore in dotazione;

- raccolta di rifiuti urbani pericolosi (RUP) e piccoli RAEE da contenitori dedicati;

- raccolta differenziata abiti usati;

- gestione centro comunale di raccolta;

- spazzamento stradale;

- servizi complementari di Igiene ambientale (es. diserbo stradale, lavaggio delle strade, interventi di disinfezione e derattizzazione, pulizia caditoie, ecc.);

- raccolta selettiva domiciliare di rifiuti ingombranti e beni durevoli (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche);

- pulizia dei mercati settimanali e delle aree interessate da manifestazioni.

VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Igeco costruzioni S.p.A. garantisce la diffusione della Carta in modo capillare a tutti gli utenti del servizio. Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite i mezzi di informazione della società (sito internet, opuscoli, ecc).

Gli standard e gli impegni contenuti nella suddetta Carta sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Manduria.