

Carta dei Servizi

MULTISERVIZI PUNTESE
SRL



*Con la presente **Carta dei Servizi**,*

Multiservizi Puntese Srl. mette a disposizione tutte le notizie che possono essere utili nel rapporto con la Società ponendosi **L'OBBIETTIVO** della semplificazione e dell'adeguamento delle proprie **ATTIVITÀ** ai bisogni dei cittadini.

La trasparenza delle **ATTIVITÀ SVOLTE**, la chiarezza delle informazioni, la disponibilità di tutta la struttura e la qualità dei servizi erogati costituiscono le caratteristiche principali del nostro operato sulla base delle quali instaurare un rapporto con l'utente basato sull'ascolto, la partecipazione e la disponibilità, traendo indicazioni utili anche *attraverso* i loro reclami e suggerimenti.

Il Presidente del C.d.A.

Giambattista Consalvo

Sommario

Cos'è la Carta dei Servizi.....	pag.3
Presentazione della Multiservizi Puntese Srl.....	pag.5
Organigramma.....	pag.6
Principi fondamentali.....	pag.7
Servizi Erogati	pag.8
Comunicazione con gli utenti.....	pag.13
Apertura uffici.....	pag.14
Sede.....	pag.15
Contatti.....	pag.15
Gestione dei Reclami.....	pag.16

Cos'è la Carta *dei Servizi*

La **Carta dei Servizi** rappresenta un importante strumento di trasparenza e di informazione dei servizi erogati dalla Multiservizi Puntese Srl nei confronti dell'utenza.

Il miglioramento degli standard qualitativi è perseguito con la partecipazione attiva degli utenti che possono inviare alla Multiservizi Puntese Srl segnalazioni, reclami e richieste.

La **Carta dei Servizi** ha l'obiettivo di informare e orientare l'utenza sulle attività e sui servizi erogati dalla Società rendendo espliciti ed accessibili gli standard di qualità e gli strumenti di tutela.

Presentazione Multiservizi Puntese Srl

La Multiservizi Puntese **Srl**, costituita con delibera del C.C. n° 99 del 06/12/2006, è una **Società partecipata al 100% dal Comune** di San Giovanni La Punta.

I rapporti fra **Multiservizi Puntese Srl** ed il Comune Socio sono regolati da appositi contratti di servizio affidati alla stessa attraverso determinazioni dirigenziali di ogni settore al quale la società presta la propria attività lavorativa.

Di seguito si riportano le attività svolte dalla Società:

- Servizio Relazioni con il Pubblico (Sportello U.R.P.);
- Servizio di pulizia immobili di proprietà del Comune;
- Servizio di Manutenzione ordinaria e straordinaria del Verde comunale e della gestione e custodia parchi e giardini di proprietà pubblica ubicati nel territorio comunale;
- Servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici comunali destinati all'uso pubblico, ubicati nel territorio comunale;
- Servizio di gestione, custodia e manutenzione dei Cimiteri Comunali;
- Servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di Pubblica illuminazione di proprietà comunale;
- Servizio di manutenzione automezzi di proprietà comunale;
- Servizio di trasporto presso gli enti riabilitativi in favore di soggetti portatori di Handicap;
- Servizio di gestione asili nido comunali;
- Servizi di gestione dei centri sociali comunali;

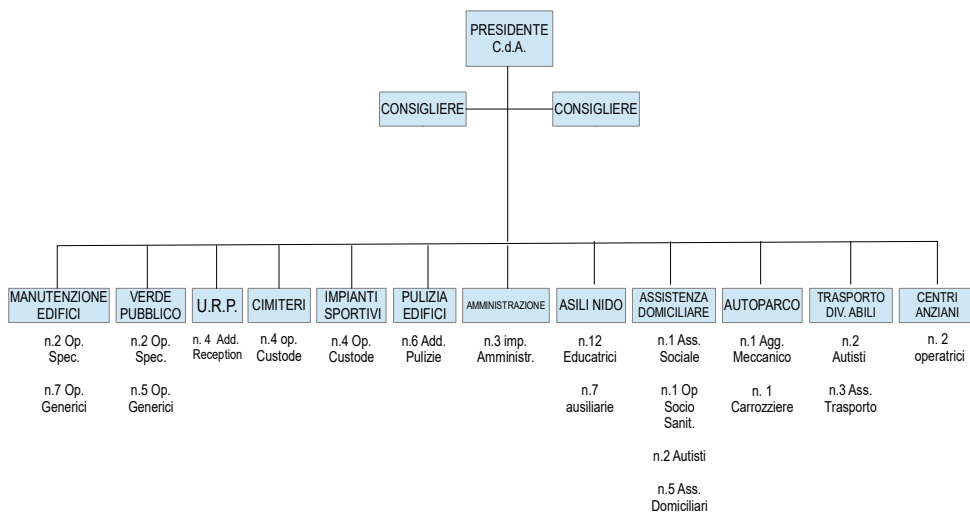
[Carta Dei Servizi](#)

[Multiservizi Puntese Srl](#)

- Servizio di custodia e gestione degli impianti sportivi di proprietà comunale;
- Servizio di Assistenza domiciliare in favore degli anziani;
- Servizio di gestione centralino rete dati e fonia;
- Servizio di pubblica affissione;
- Servizio di custodia e manutenzione materiale elettorale;
- Servizio di assistenza alle manifestazioni.

Organigramma

La struttura della Multiservizi Puntese Srl è rappresentata in modo grafico dall'organigramma seguente che descrive l'articolazione dei Servizi e degli Uffici.



Carta Dei Servizi

Multiservizi Puntese Srl

Principi fondamentali

- **Equità e imparzialità**

Garanzia, nell'erogazione dei servizi, di **parità di trattamento** a parità di condizioni, senza alcun tipo di discriminazione adottando regole uguali per tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, di razza, lingua, religione o opinioni politiche.

- **Trasparenza**

Nella predisposizione di comunicazioni, segnalazioni, prospetti, la Società si attiene a principi di **trasparenza e completezza** al fine di assicurare il pieno rispetto delle normative vigenti. La Società si ispira ai principi di **chiarezza, correttezza e diligenza** al fine di fornire informazioni più complete e trasparenti possibili riguardo alle linee guida dell'attività aziendale.

- **Chiarezza dell'informazione e cortesia**

Chiarezza e cortesia sono le regole alle quali si conforma la Società ed il suo personale nel rapporto con l'Utenza, con la consapevolezza che queste regole costituiscono le premesse per la **piena fruizione dei servizi** e per il giudizio sulla loro qualità da parte dell'Utente. La Società si impegna a garantire la **continuità dei servizi** riducendo al minimo i disagi dovuti a cause di forza maggiore.

- **Riservatezza**

La Società assicura la **riservatezza delle informazioni** in proprio possesso e si adopera affinché siano osservati tutti gli adempimenti previsti dalla normativa in materia di privacy. Il trattamento al quale sono sottoposti i dati raccolti è diretto esclusivamente all'espletamento dell'attività svolta.

- **Efficacia ed efficienza**

La Società si impegna continuamente al miglioramento del livello di efficacia ed efficienza della propria attività attraverso l'adozione delle soluzioni gestionali più funzionali alla realizzazione della propria missione.

[Carta Dei Servizi](#)

[Multiservizi Puntese Srl](#)

Servizi Erogati

Impegni verso l'utente

1. Servizio urp e reception:

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un ruolo fondamentale per la cittadinanza in quanto è stato creato con lo scopo di accogliere ed assistere il cittadino che necessita di informazioni riguardanti i servizi resi dagli uffici pubblici presenti all'interno del Municipio e su tutto il territorio comunale.

Nel tempo ha ampliato le sue funzioni, fornendo assistenza telefonica e supporto nella compilazione della modulistica a disposizione del cittadino al fine di snellire l'iter burocratico necessario per ogni pratica amministrativa.

2. Servizio di pulizia immobili di proprietà del comune

Il servizio sopra descritto prevede la pulizia ordinaria e straordinaria di tutte le strutture di proprietà comunale presenti sul territorio (uffici, delegazioni, centri sociali, impianti sportivi, cimiteri)

3. Servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria del verde comunale e della gestione e custodia parchi e giardini di proprietà pubblica ubicati nel territorio comunale

il servizio prevede quanto segue:

- Pulizia periodica delle aiuole e zone verdi
- Lavorazioni periodiche del terreno
- Irrigazioni ordinarie e di soccorso
- Potatura e spollonature delle alberate e sagomature degli arbusti
- Espianto di piante morte
- Sfalcio e scerba tura dei prati

[Carta Dei Servizi](#)

[Multiservizi Puntese Srl](#)

- Ripristino della verticalità delle piante
- Mantenimento e rinnovo delle fioriere
- Messa a dimora delle piante
- Manutenzione degli impianti di irrigazione ed esecuzione di nuovi impianti.

4. Servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici comunali destinati all'uso pubblico, ubicati nel territorio comunale;

Il servizio attuato dalla Società comprende la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli edifici di proprietà comunale, compreso l'acquisto di materiali necessari all'esecuzione dei lavori.

Detto servizio prevede inoltre lavori di pittura edile, realizzazione e manutenzione di impianti termo-idraulici, realizzazione e manutenzione di impianti elettrici, lavori di edilizia.

5. Servizio di gestione, custodia e manutenzione dei Cimiteri Comunali

Il servizio prevede la tenuta e l'aggiornamento del Registro Cimiteriale, la custodia, lo spazzamento ed il discerbamento dei viali, l'apertura e la chiusura delle strutture, l'acquisto dei materiali di consumo e dell'attrezzatura necessaria, nonché il censimento, la verifica e la manutenzione delle lampade votive.

6. Servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di Pubblica illuminazione di proprietà comunale;

Il servizio prevede la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti i quadri elettrici presenti sul territorio comunale, nonché la manutenzione e l'eventuale sostituzione di tutti i corpi illuminanti.

7. Servizio di manutenzione automezzi di proprietà comunale;

Il servizio prevede la manutenzione, sostituzione e riparazione dei mezzi in uso al Comune.

8. Servizio di trasporto presso gli enti riabilitativi in favore di soggetti

[Carta Dei Servizi](#)

[Multiservizi Puntese Srl](#)

portatori di Handicap;

Il servizio di trasporto è dedicato ai soggetti portatori di handicap residenti che hanno presentato regolare domanda di ammissione, presso il settore di competenza (Servizi Sociali) del Comune. Il cittadino che necessita di tale servizio può recarsi presso lo sportello URP e chiedere informazioni circa la procedura da avviare per usufruire, essendo in possesso dei requisiti richiesti, di detto servizio.

Esso comprende l'accompagnamento e l'assistenza con personale addetto dall'abitazione di residenza presso le strutture (e ritorno) ove svolgono attività riabilitative, con mezzi idonei al trasporto.

9. Servizio di gestione asili nido comunali;

L'asilo nido è un servizio a carattere educativo per la prima infanzia ed è rivolto ai bambini e alle bambine in età compresa fra tre mesi e tre anni.

L'asilo nido consente l'affidamento quotidiano e continuativo dei bambini a figure diverse da quelle parentali, con specifica competenza professionale.

Costituisce una esperienza ricca e stimolante per i bambini e le bambine che hanno l'opportunità di condividere in gruppo il gioco, le scoperte, la crescita emotiva e cognitiva e risponde al bisogno di custodia, cura e socializzazione delle famiglie.

Sono presenti sul nostro territorio due asili nido:

- Asilo nido "M.S.Vigilante"
- Asilo nido "M. A. D'Arrigo"

Entrambe le strutture accolgono bambine e bambini di famiglie residenti e non residenti.

A seguito di pubblicazione del bando, per accedere al servizio il genitore deve recarsi presso lo sportello URP e ritirare la modulistica da compilare e protocollare, che sarà poi lavorata dal settore di competenza (Servizi Sociali) del Comune.

10. Servizi di gestione dei centri sociali comunali;

Il servizio prevede la gestione, la custodia, la pulizia e l'apertura e chiusura dei centri sociali nei quali gli anziani svolgono le loro attività finalizzate alla socializzazione e allo svago.

[Carta Dei Servizi](#)

[Multiservizi Puntese Srl](#)

11. Servizio di custodia e gestione degli impianti sportivi di proprietà comunale;

Il servizio prevede la gestione, la pulizia, la custodia, l'apertura e la chiusura di tutti gli impianti sportivi presenti sul territorio comunale, al fine di garantire il regolare funzionamento delle strutture per la fruizione da parte delle società sportive interessate.

12. Servizio di Assistenza domiciliare in favore degli anziani;

Il servizio di assistenza domiciliare fornisce prestazioni riferite al contesto di vita dell'utente, ed in particolare:

- Aiuto per il governo dell'alloggio e per le attività domestiche
- Cura delle condizioni igieniche dell'alloggio con particolare riferimento a quelle destinate alle funzioni primarie (stanza da letto, cucina, bagno) Cambio e lavaggio della biancheria
- Acquisto di generi alimentari, materiali igienico-sanitari
- Svolgimento di piccole commissioni
- Aiuto nel disbrigo di pratiche
- Accompagnamento dell'utente presso strutture sociali e sanitarie per cure, visite mediche, prelievi, controlli, uffici comunali, ufficio postale, banche, cimitero, etc.

L'utente che ha la necessità di usufruire di questo servizio potrà recarsi presso lo sportello URP del Comune e richiedere la modulistica da compilare e presentare al protocollo, successivamente la pratica verrà lavorata e valutata, secondo i requisiti richiesti e le disponibilità, dal settore di competenza (Servizi Sociali).

13. Servizio di gestione centralino rete dati e fonia;

Il servizio viene espletato dalla società e consiste nella manutenzione e gestione delle reti dati e fonia delle sedi comunali assicurando la funzionalità e la gestione di detto servizio comprensivo di riparazioni ed eventuali sostituzioni delle apparecchiature e parti guaste.

[Carta Dei Servizi](#)

[Multiservizi Puntese Srl](#)

14. Servizio di pubblica affissione;

La società per garantire l'espletamento di tale servizio mette a disposizione un adeguato ufficio/recapito aperto giornalmente, al quale il contribuente e l'utenza può accedere, deve assicurare la necessaria manutenzione degli impianti a disposizione del territorio che si dovessero danneggiare.

La società deve provvedere all'effettuazione delle affissioni negli spazi appositamente previsti, dopo la presentazione delle richieste direttamente alla stessa, previo pagamento dell'imposta al comune.

15. Servizio di custodia e manutenzione materiale elettorale;

Il servizio consiste nel deposito, custodia e manutenzione del materiale elettorale (tabelloni in lamiera, piantane, urne, cabine elettorali, tavoli etc.) in adeguato locale sito in questo territorio comunale, nonché carico, trasporto e allocazione nelle piazze cittadine di volta in volta indicate dal Settore di competenza e trasporto e montaggio cabine elettorali, urne, brande per il personale militare dal deposito comunale ai rispettivi seggi.

16. Servizio di assistenza alle manifestazioni.

Il servizio prevede l'impiego di personale qualificato durante lo svolgimento di manifestazioni organizzate o comunque patrociniate dal Comune al fine di garantire supporto logistico per la buona riuscita delle stesse.

Le manifestazioni in questione spaziano dall'ambito sportivo a quello religioso, da quello concertistico a quello teatrale.

Comunicazione con l'utenza

Multiservizi Puntese Srl garantisce una adeguata comunicazione con l'utenza in relazione alla erogazione dei servizi attraverso le seguenti modalità:

- Incontro con l'utenza presso le sedi della Società;
- Contatti telefonici:
- Contatti telefonici diretti con gli Uffici preposti;
- Corrispondenza scritta tramite:
 - E-mail
 - P.e.c.
 - Fax
- Sito web aziendale all'indirizzo www.multiservizipuntese.it

Apertura uffici

Gli Uffici della sede della Multiservizi Puntese sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

Dal LUNEDI al VENERDI	Dalle ore 9:00 alle ore 13:00
MARTEDI e GIOVEDI	Dalle ore 15:00 alle ore 18:00

Lo sportello URP centro, si trova presso il Municipio di P.zza Europa.

L'Ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

Dal LUNEDI al VENERDI	Dalle ore 8:00 alle ore 14:00
MARTEDI	Dalle ore 8:00 alle ore 18:30

Lo sportello URP Anagrafe, si trova presso l'ufficio Servizi Demografici, sito in Piazza Allegra.

L'Ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

Dal LUNEDI' al VENERDI	Dalle ore 9:00 alle ore 12:00
MARTEDI	Dalle 15:30 alle 17:30

Lo sportello URP Trappeto-Madonna Delle Lacrime si trova all'interno della delegazione comunale di Via De Amicis.

L'Ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

Dal LUNEDI al VENERDI	Dalle ore 9:00 alle ore 13:00
-----------------------	--------------------------------------

[Carta Dei Servizi](#)

[Multiservizi Puntese Srl](#)

La Sede

P.zza Europa, c/o Municipio
95037 San Giovanni La Punta (Catania)
Mail: info@multiservizipuntese.it
Posa certificata: multiservizipuntese@pec.it

Contatti

	Numeri telefonici	E-mail
Ufficio di Presidenza	095-7417571	presidente@multiservizipuntese.it
Ufficio Personale	095-7417572	personale@multiservizipuntese.it
Ufficio Amministrazione	095-7417573	amministrazione@multiservizipuntese.it
Ufficio Affissioni	095-7417576	affissioni@multiservizipuntese.it
Ufficio ADA	095-7417577	
Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	095-7417540	urp@sglapunta.it
Fax	095-7417579	-

[Carta Dei Servizi](#)

[Multiservizi Puntese Srl](#)

Gestione dei Reclami

Al fine di valutare la soddisfazione dei propri utenti Multiservizi Puntese mette a disposizione una apposita procedura di "Gestione del Reclamo" il cui obiettivo è raccogliere i reclami inoltrati da utenti e da cittadini relativamente all'attività svolta da questa Società e trovare soluzioni per eliminare la problematica attraverso il confronto fra Uffici/Servizi.

L'utente che desidera esporre un reclamo può:

- Presentarsi presso gli uffici di Multiservizi Puntese Srl. e, in base alla natura del reclamo stesso, potrà ricevere soluzione immediata, oppure ricevere l'apposito "Modulo di Reclamo";
- Scaricare direttamente dal sito web aziendale il "Modulo di Reclamo";
- Esporre il reclamo telefonicamente;

Il modulo presentato e compilato è destinato al Presidente della Società e per conoscenza al responsabile di Ufficio/Servizio competente.

Nel caso in cui la richiesta non sia classificabile come reclamo, sarà gestita come una normale richiesta di informazioni.

Il Presidente o il Responsabile dell'Ufficio/Servizi competente del reclamo individua l'Addetto competente a svolgere le seguenti attività al fine di risolvere la problematica:

- Coinvolgere gli eventuali Responsabili degli Uffici/Servizi per individuare i motivi del disservizio e le eventuali responsabilità;
- Comunicare con il soggetto che ha esposto il reclamo;
- Presentare un'eventuale ipotesi di soluzione della problematica;

