



anno 2014

# La Carta dei Servizi

Dall'organizzazione all'attività del Servizio Qualità



## Argomenti

- La carta dei servizi aziendali
- La non conformità e le segnalazioni dei reclami
- L'indagine di customer satisfaction



Azienda Casa Emilia Romagna Provincia di Piacenza

tel.0523/4591-fax.0523/755020 sito web: [www.acerpiacenza.it](http://www.acerpiacenza.it)

L'organizzazione

I  
a  
n  
o  
n  
c  
o  
n  
f  
o  
r  
m  
i  
t  
à

COS'E'

- Si può definire "qualità" l'insieme dei fattori attraverso i quali un'azienda realizza un prodotto o servizio che risponda a requisiti di **efficacia** ed **efficienza**; soddisfa cioè tutti i requisiti, impliciti o espliciti, richiesti dal cliente (efficacia) e ottimizza le risorse disponibili realizzando una struttura organizzativa nella quale siano ben definiti i ruoli, le responsabilità e l'utilizzo delle risorse (efficienza).
- In generale, il sistema di gestione della qualità è l'insieme di mezzi (controllo, prova, etc.), persone (personale controllo, gestione, etc.), documentazione (procedure, registrazioni) che permettono all'azienda di soddisfare i requisiti del cliente.
- Obiettivo principale di un sistema qualità è quello di realizzare una struttura in grado di assicurare il livello qualitativo promesso al cliente, nonché quello di migliorare continuamente i propri risultati.

I CLIENTI DI ACER

- Gli inquilini
- I Comuni della Provincia di Piacenza
- La Provincia di Piacenza
- La Regione Emilia Romagna



Spett.le ACER Piacenza  
Via XXIV Maggio, 26-28  
29121 Piacenza

**Dati del reclamante**

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_

- Titolo:
- Assegnatario dell'alloggio
  - Familiare dell'assegnatario
  - Altro

Indirizzo dell'alloggio \_\_\_\_\_

Località \_\_\_\_\_ Recapito telefonico \_\_\_\_\_

Numero fax \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

**Oggetto del reclamo (problematica riscontrata):**

- Accesso agli sportelli
- Accesso telefonico
- Tempi d'attesa uffici
- Comportamento addetti
- Bolletta/affitto
- Altro \_\_\_\_\_

Motivazione del reclamo (spazio da compilare obbligatoriamente) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

- A cura di ACER PC
- Ricevuto allo sportello
  - A mezzo posta
  - A mezzo e-mail
  - A mezzo fax
- Cod. alloggio \_\_\_\_\_ Cod. Utente \_\_\_\_\_

I SERVIZI

### Cosa si intende per NC

- una difformità dai requisiti di qualità o di sicurezza stabiliti, riscontrata sul prodotto/servizio in qualunque fase di lavorazione o sul processo di realizzazione del prodotto/servizio stesso.
- un infortunio/incidente o mancato infortunio/incidente (near miss) in qualsiasi situazione lavorativa.

### Quando si può verificare

- controllo dei prodotti/ servizi acquistati
- controllo delle attività dei vari Uffici
- segnalazioni dei Comuni nell'ambito della Conferenza degli Enti
- reclami degli Utenti
- conduzione di Audit Interni e sopralluoghi



CUSTOMER SATISFACTION

### Le attività

- Gestione di patrimoni immobiliari per locazione e amministrazione di abitazioni sociali, immobili residenziali e locali ad uso diverso dall'abitazione.
- Gestione tecnica ed amministrativa relativa alla manutenzione di immobili, progettazione, procedure di appalto, direzione lavori e certificazione energetica.

### I documenti

- **Manuale della Qualità**
- **Procedure e documenti**
- **Non conformità e segnalazioni di reclami**
- **Carta dei Servizi**

### Gli aspetti

- Un'indagine finalizzata a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti, rilevando ed analizzando i livelli di qualità percepita e attesa relativi a differenti aspetti dell'erogazione dei servizi
  - Per tali valutazioni ci si avvale di informazioni rilevate per mezzo di intervista telefonica su un campione casuale e rappresentativo della popolazione di riferimento ( 150 utenti )
  - Sulla base dei risultati qui presentati e stato infine calcolato un indice sintetico di Customer Satisfaction da assumere come riferimento per tutte le analisi e le comparazioni, al fine di individuare con maggior determinazione le possibili aree di intervento o miglioramento nell'erogazione dei servizi.
- qualità del servizio abitativo
  - qualità delle relazioni interne ai fabbricati
  - qualità delle attività gestionali
  - qualità nei rapporti con il personale dell'A.C.E.R
  - qualità degli interventi manutentivi

## COS'E'

- La Carta dei Servizi è un patto tra l'Amministrazione e i committenti/clienti (Utenti ed Enti) che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.
- La Carta dei Servizi costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i committenti e i clienti nelle numerose attività e nei servizi offerti.

## FINALITA'

La "Carta" è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. In particolare l'ente erogatore:

- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della "Carta dei servizi";
- pubblica gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- garantisce il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino la specifica tutela rappresentata da forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, allo standard pubblicato.

Funzione della carta è quindi quella di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione. Ciò significa che al cittadino non vengono solo date delle garanzie, ma gli viene attribuito potere di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori-standard dichiarati nella Carta.

## I CONTENUTI

- Contiene gli standard di qualità dei servizi offerti
- Individua gli strumenti di tutela del cliente
- Definisce i tempi di erogazione dei servizi dell'Acer ai propri clienti
- Definisce i tempi di validità ed i modi di pubblicità della Carta

## DOVE SI TROVA

- È consegnata a tutti i clienti al momento della stipula del contratto d'affitto o di una convezione
- È consegnata, a chi la richiede, dall'Ufficio URP
- È pubblicata sul sito internet dell'Azienda all'indirizzo [www.acerpiacenza.it](http://www.acerpiacenza.it)

## La sintesi

Attività/Servizio	Modalità/Condizioni	Tempi / Prestazioni
Variazione del nucleo assegnatario originale (entrata e/o uscita)	Segnalazione scritta dell'assegnatario dell'avvenuta variazione in uscita o in entrata di soggetti terzi rispetto al nucleo assegnatario con presentazione della nuova certificazione ISE/ISEE riferita al nuovo nucleo residente	<i>Registrazione</i> nuova occupazione o uscita e nuova determinazione del canone <b>entro 30 giorni</b> dalla segnalazione <i>Riscontro al Comune</i> dell'accertata occupazione stabile (avvio del periodo di quattro anni) dei nuovi soggetti ai fini dell'ampliamento del nucleo assegnatario <b>entro 30 giorni</b> dalla constatazione della situazione.
Segnalazione di ospitalità	Segnalazione da parte dell'assegnatario della presenza nell'alloggio di terzi senza residenza anagrafica o con residenza ma a seguito di contratto di lavoro (badanti)	<i>Risposta</i> alla segnalazione dell'assegnatario <b>entro 30 giorni</b> con precisazione delle modalità di occupazione da rispettare
Domande di cambio alloggio	Richiesta dell'assegnatario	<i>Predisposizione graduatoria da parte dei Comuni</i> <i>Consegna chiavi e stipula contratto di locazione</i> <b>entro 20 gg</b> dall'invio della deter. di asseg. da parte del Comune
Richiesta affittanza Box o posto auto	Richiesta scritta di locazione	<i>Stipula</i> del contratto e consegna delle chiavi al conduttore <b>entro 20 giorni</b> lavorativi dalla richiesta qualora vi sia disponibilità
Recesso dal contratto di locazione box o posto auto	Comunicazione scritta di disdetta dell'assegnatario e riconsegna diretta delle chiavi	<i>Interruzione del canone</i> dal <b>1° giorno del mese successivo</b>
Richiesta affittanza locali ad uso commerciale	Richiesta scritta di locazione	<i>Stipula</i> del contratto e consegna delle chiavi al conduttore <b>entro 20 giorni</b> lavorativi dall'atto di concessione della locazione (delibera C.d.A.)
Richiesta alloggi di proprietà ACER-PC	Richiesta scritta di locazione	<i>Stipula</i> del contratto e consegna delle chiavi <b>entro 20 giorni</b> lavorativi dall'atto di concessione della locazione (delibera C.d.A.)