



Sede: Via Foscolo, 50/A 25016 Ghedi (BS)
Tel. 0309033194 fax 030901103
Sito web: www.coopigelso.it
Mail segreteria: info@coopigelso.it
C.f. e P. Iva 03350580175

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI de "Il Gelso Coop. Soc. Onlus"



Albo società cooperativa A137691 Iscritto nella sezione ORDINARIA del Registro delle Imprese di BRESCIA in data 30/04/1996 n. R. E. A. n. 363310



Aderisce a:  CONFCOOPERATIVE e  CONSORZIO TENDA





Sede: Via Foscolo, 50/A 25016 Ghedi (BS)
Tel. 0309033194 fax 030901103
Sito web: www.coopilgelo.it
Mail segreteria: info@coopilgelo.it
C.f. e P. Iva 03350580175

PREMESSA

Cos'è la CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento di comunicazione trasparente tra gli utenti-clienti dei servizi e delle strutture e l'Ente che eroga il servizio. Si propone anche come strumento di crescita organizzativa, finalizzato a:

- tutelare il diritto degli utenti;
- tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo i servizi offerti;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La CARTA DEI SERVIZI è lo strumento che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche, fornisce ai cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati dall'Ente, costituendo una sorta di contratto tra la Cooperativa e i suoi utenti-clienti, volto a precisare i diritti e i doveri reciproci.

Perché la CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare i servizi resi.

I principi fondamentali per l'erogazione di un servizio pubblico, definiti dal D.P.C.M. del 1994 e dalla L. 244 del 24/12/2007 e ss.mm.ii., sono:

- EGUAGLIANZA: il servizio deve essere erogato garantendo la pari dignità tra gli utenti.
- IMPARZIALITÀ: il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

Albo società cooperativa A137691 Iscritto nella sezione ORDINARIA del Registro delle Imprese di BRESCIA in data 30/04/1996 n. R. E. A. n. 363310



Aderisce a:  CONF COOPERATIVE e  CONSORZIO TENDA





Sede: Via Foscolo, 50/A 25016 Ghedi (BS)

Tel. 0309033194 fax 030901103

Sito web: www.coopilgelo.it

Mail segreteria: info@coopilgelo.it

C.f. e P. Iva 03350580175

- **CONTINUITA'**: significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli. L'erogazione del servizio non può essere interrotta se non nei casi previsti dalla normativa di settore.
- **DIRITTO DI SCELTA**: quando il servizio è erogato da più soggetti, si deve dare all'utente la possibilità di scegliere a quale soggetto erogatore rivolgersi.
- **PARTECIPAZIONE**: Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**: il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi.

Con la presente CARTA DEI SERVIZI la Cooperativa "IL GELSO" si impegna a garantire gli standard raggiunti in un continuo confronto con i cittadini-utenti-clienti e gli Enti Istituzionali committenti. In quest'ottica si è sempre a disposizione per qualsiasi domanda, suggerimento, osservazione o critica.

Albo società cooperativa A137691 Iscritto nella sezione ORDINARIA del Registro delle Imprese di BRESCIA in data 30/04/1996 n. R. E. A. n. 363310



Aderisce a:  CONF COOPERATIVE e  CONSORZIO TENDA





Sede: Via Foscolo, 50/A 25016 Ghedi (BS)
Tel. 0309033194 fax 030901103
Sito web: www.coopigelso.it
Mail segreteria: info@coopigelso.it
C.f. e P. Iva 03350580175

LA COOPERATIVA

“Il Gelso” è un’impresa no-profit e la sua mission aziendale, prima ancora che produttiva è dichiaratamente e nei fatti una mission sociale. L’obiettivo che la Cooperativa persegue in ogni sua attività è l’integrazione lavorativa e l’occupazione delle persone “in difficoltà”, disagiate, emarginate dal mondo del lavoro. Questo perché il lavoro è la fonte principale di autonomia delle persone, fonte di reddito e di speranza di organizzare il proprio futuro.

L’inserimento lavorativo dei soggetti in difficoltà deve essere un obiettivo praticato e perseguito dall’intera collettività e considerato da tutti come un investimento che promuove benessere per quelle persone, un risparmio di costi assistenziali e sociali (sicurezza, sanità) e il miglioramento della qualità della vita di tutta la comunità.

Il Gelso Coop. Soc. Onlus è una cooperativa di tipo B.

Le cooperative sociali (di tipo B)

Sono una speciale categoria di cooperative, caratterizzate dal fatto che devono “perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi”.

Hanno come scopo istituzionale l’inserimento lavorativo di persone svantaggiate (art.4 della legge 381/91) e che, a causa di questo “svantaggio”, sono escluse, o rischiano di esserlo, dal mondo del lavoro. Secondo la legislazione vigente, infatti, il 30% del personale delle cooperative deve essere in possesso di documentazione che certifichi lo svantaggio.

Una delle particolarità che caratterizzano le cooperative è l’essere un ambiente operativo più tollerante ed elastico in base alle caratteristiche lavorative dei soggetti inseriti. L’essere inseriti in una cooperativa è spesso il punto di partenza: in questo ambito è possibile creare e affinare sia la professionalità, sia la struttura personale del soggetto, affinché abbia gli strumenti per essere inserito nella competitività del mondo del lavoro.

È fondamentale inoltre la presenza di spazi protetti: si tratta di ambienti in cui la persona può sperimentarsi in un lavoro che riunisce le caratteristiche di “produttività”, ma

Albo società cooperativa A137691 Iscritto nella sezione ORDINARIA del Registro delle Imprese di BRESCIA in data 30/04/1996 n. R. E. A. n. 363310



Aderisce a:  CONF COOPERATIVE e  CONSORZIO TENDA





Sede: Via Foscolo, 50/A 25016 Ghedi (BS)
Tel. 0309033194 fax 030901103
Sito web: www.coopilgelso.it
Mail segreteria: info@coopilgelso.it
C.f. e P. Iva 03350580175

anche di "garanzia e protezione" per il soggetto. Questi spazi diventano allora percorsi di transizione, in attesa che la persona maturi capacità professionali e relazionali utilizzando luoghi conosciuti e incontrando persone che la sostengano in questa fase.

COOP e disagio psichico:

Una difficoltà che spesso è segnalata è quella dell'inserimento lavorativo di persone affette da disagio psichico e il mantenimento di tale postazione. Mentre per altre disabilità è possibile creare un percorso lavorativo che è caratterizzato da una certa linearità ed evoluzione, nell'ambito del disagio psichico è spesso presente un andamento ricorrente delle manifestazioni psicopatologiche: si possono alternare quindi periodi di adeguatezza anche per mansioni specifiche, a momenti in cui la sofferenza psichica rende addirittura impossibile lo svolgimento del lavoro, arrivando anche all'interruzione del progetto. È in quest'ottica che dobbiamo valutare l'intervento della cooperativa: da una parte lo svolgere attività che, oltre che ad essere spendibili sul mercato, offrano alle fasce deboli la possibilità di avere un ruolo sociale significativo (traendo benefici per la persona a cominciare da un aumento del livello di autostima, di indipendenza economica e conseguente fuoriuscita dal regime assistenziale) e, dall'altro, un ambito in cui la malattia non è elemento di emarginazione, ma fa parte dell'essere persona.

Caratteristiche dell'inserimento lavorativo per persone affette da disturbi psichici: circa il 38% delle persone con disabilità iscritte nelle liste di collocamento sono soggetti con disabilità mentale e/o intellettiva 2. Tra le persone affette da disturbi psichici, il tasso di disoccupazione è molto più alto rispetto alla popolazione generale, e la capacità di mantenere un lavoro è una delle maggiori difficoltà dichiarate dalle persone in carico ai Servizi specialistici.

Numerose evidenze mostrano che i programmi di inserimento lavorativo nei soggetti affetti da disturbi psichici gravi hanno un effetto positivo sul piano clinico, sul piano della fiducia e dell'autostima e sul piano sociale ed economico[1].

Secondo il piano regionale di salute mentale, i dipartimenti di salute mentale devono considerare le strategie volte all'inserimento lavorativo dell'utente uno degli obiettivi principali della riabilitazione psichiatrica[2]. Sul piano operativo il progetto per

Albo società cooperativa A137691 Iscritto nella sezione ORDINARIA del Registro delle Imprese di BRESCIA in data 30/04/1996 n. R. E. A. n. 363310



Aderisce a:  CONF COOPERATIVE e  CONSORZIO TENDA



favorire l'inserimento lavorativo di persone affette da disturbi psichici deve tener conto di alcuni aspetti tecnici fondamentali, come per esempio i tempi lunghi di avvicinamento al lavoro, la gradualità e la necessità di creare nuovi ambiti lavorativi con diversi gradi di protezione.

È necessario quindi, oltre a promuovere l'inserimento lavorativo, creare una rete che permetta una serie di contatti stabili tra le persone (e servizi) coinvolti nell'inserimento lavorativo, creare una cultura che riconosca il valore sociale svolto da quelle agenzie che considerano la "persona" l'unico patrimonio da salvaguardare, andando talvolta anche contro alle dure leggi del mercato.

Diventa quindi necessario, per tornare ad offrire servizi "competitivi" dal punto di vista della convenienza, creare un sistema che valuti e misuri il valore "economico e sociale" che questo tipo di lavoro offre, e che esce dalla normale valutazione del mercato legato solo ed esclusivamente al profitto.

Questo non toglie che, pur reinvestendo il capitale per ampliare la possibilità di dare nuove risposte, l'impresa-cooperativa offra alla comunità competenza e professionalità per garantire efficacia ed efficienza. Avere come riferimento primo la persona, nella sua globalità permette ad una società di definirsi sensibile agli argomenti di inclusione sociale. Una riflessione di questo tipo si sposta in modo deciso dal sociale al campo delle scelte politiche: senza di essa si corre il rischio di creare delle situazioni che "interrompono" l'evoluzione della persona e potrebbe anche diventare una scelta di comodo per comunità che hanno smarrito la capacità di cogliere le necessità delle persone e di promuovere le condizioni per lo sviluppo di relazioni significative.

In sintesi, le **finalità e obiettivi** degli inserimenti lavorativi possono essere presentati come di seguito:

Per il Soggetto inserito:

Le attività lavorative permettono alle persone inserite di:

- acquisire una identità di adulto, oltre che una vera mentalità lavorativa;



Sede: Via Foscolo, 50/A 25016 Ghedi (BS)
Tel. 0309033194 fax 030901103
Sito web: www.coopigelso.it
Mail segreteria: info@coopigelso.it
C.f. e P. Iva 03350580175

- sperimentare la realtà di un'organizzazione complessa per spazi, orari, ruoli, gerarchie;
- svolgere mansioni e sequenze di operazioni con modalità e tempi precisi;
- raggiungere un'autonomia operativa sufficiente senza bisogno di supporto continuo;
- acquisire capacità specifiche e capacità professionali;
- essere in grado di auto-mantenersi con il profitto del proprio lavoro;
- prendere coscienza di essere parte attiva in una cooperativa sociale;
- sviluppare le proprie capacità progettuali come espressione dell'essere lavoratore in proprio.

Per la Famiglia:

La famiglia è un operatore indispensabile di integrazione globale dei soggetti inseriti, perché può facilitare il riconoscimento del nuovo ruolo adulto, produttivo, "fondamentalmente uguale" del proprio familiare. Il Gelso Coop. Soc. Onlus crede nell'importanza dei rapporti con la famiglia per la crescita della persona svantaggiata, rapporti basati su chiarezza, rispetto dei ruoli e fiducia reciproca.

Per il Territorio:

L'ambiente esterno rappresentato dalla comunità territoriale è un soggetto fondamentale per il consolidamento identitario dei soggetti inseriti lavorativamente.

Capacità relazionali, autostima e progettualità possono essere stimolate se la comunità si fa portatrice di una nuova cultura che possa andare anche oltre l'esperienza. Al territorio si chiede il faticoso incarico di promuovere l'integrazione e di preparare la maturazione sociale, in una sfida di solidarietà e condivisione che allontani i pregiudizi, le paure e i bisogni di omeostasi. L'importanza e il ruolo nel contesto comunitario rappresentati dagli inserimenti lavorativi nelle cooperative sociali sono sottolineati dalla normativa specifica (Legge 8 novembre 1991, N. 381), nella quale viene affermato come gli enti pubblici possono stipulare convenzioni con le cooperative che svolgono attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Albo società cooperativa A137691 Iscritto nella sezione ORDINARIA del Registro delle Imprese di BRESCIA in data 30/04/1996 n. R. E. A. n. 363310



Aderisce a:  CONFCOOPERATIVE e  CONSORZIO TENDA





Sede: Via Foscolo, 50/A 25016 Ghedi (BS)
Tel. 0309033194 fax 030901103
Sito web: www.coopilgelso.it
Mail segreteria: info@coopilgelso.it
C.f. e P. Iva 03350580175

CERTIFICAZIONI

Il miglioramento progressivo e continuo dei nostri servizi è uno degli obiettivi. Il Gelso ha ottenuto, dal novembre 2013, per i suoi servizi Igienico Ambientali la Certificazione di Qualità secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2008**.

Il Sistema Qualità della cooperativa, in osservanza a tale certificazione, studia, progetta, realizza e aggiorna il proprio sistema di gestione e i sistemi di rilevazione della soddisfazione del cliente e garantisce alte prestazioni qualitative dei servizi.

I servizi certificati sono:

- 1. SERVIZI DI INSERIMENTO LAVORATIVO DI PERSONE SVANTAGGIATE**
- 2. EROGAZIONE DI SERVIZI DI SPAZZAMENTO STRADE MANUALE E MECCANIZZATO**
- 3. EROGAZIONE DI SERVIZI DI RACCOLTA TRASPORTO E SMALTIMENTO DI RIFIUTI URBANI E SPECIALI**
- 4. GESTIONE DI CENTRI DI RACCOLTA E ISOLE ECOLOGICHE**
- 5. EROGAZIONE DI SERVIZI DI VERIFICA DEGLI SCARICATORI DI PIENA**
- 6. EROGAZIONE DI SERVIZI DI CONSULENZA AMBIENTALE**

Politica Servizio Ambientale

Dal 02/03/2017 La cooperativa ha adottato un sistema di gestione ambientale certificato secondo la norma **UNI EN ISO 14001:2015** per i seguenti campi di applicazione:

- progettazione ed erogazione di servizi di inserimento lavorativo di persone svantaggiate;
- erogazione di servizi di spazzamento manuale, raccolta, trasporto, di rifiuti urbani e speciali pericolosi e non pericolosi;
- Selezione, cernita presso centri di terzi;
- Gestione di centri di raccolta e isole ecologiche

L'ufficio Ambiente - Ecologia, svolge attività che influenzano fortemente il rapporto con la cittadinanza e con il territorio. Per questo motivo, la cooperativa ha deciso, assecondando le proprie specificità, di adottare una politica di coinvolgimento dei clienti ed in generale delle parti interessate con l'obiettivo di minimizzare sia i propri impatti diretti sia quelli indiretti.

Albo società cooperativa A137691 Iscritto nella sezione ORDINARIA del Registro delle Imprese di BRESCIA in data 30/04/1996 n. R. E. A. n. 363310



Aderisce a:  CONF COOPERATIVE e  CONSORZIO TENDA





Sede: Via Foscolo, 50/A 25016 Ghedi (BS)
Tel. 0309033194 fax 030901103
Sito web: www.coopigelso.it
Mail segreteria: info@coopigelso.it
C.f. e P. Iva 03350580175

In quest'ottica, l'ufficio afferma il proprio impegno costante finalizzato a:

- rispettare la normativa applicabile per quanto concerne la salvaguardia ambientale;
- adottare processi e metodi di lavoro improntati ad un uso sostenibile delle risorse disponibili (riduzione dei consumi idrici, dei consumi energetici, delle emissioni inquinanti, ecc.);
- ricercare il miglioramento continuo attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso, ove economicamente sostenibile, alle migliori tecnologie disponibili;
- coinvolgere tutto il personale nello sforzo teso al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali in modo da rendere ciascun dipendente "agente di sostenibilità";
- formare e sensibilizzare i dipendenti sugli impatti connessi con le proprie attività, con particolare attenzione agli impatti indiretti;
- preparare tutta l'organizzazione per una risposta efficace in caso di emergenze o di situazioni anomale che se non gestite correttamente potrebbero dar luogo ad impatti ambientali considerevoli;
- coinvolgere tutte le parti interessate, con particolare riferimento ai fornitori e appaltatori, nel proprio sforzo verso la mitigazione degli impatti ambientali connessi direttamente o indirettamente alla propria attività;
- fornire in modo trasparente e chiaro informazioni sul servizio a chiunque le chieda.

Sicurezza sul luogo di lavoro

Il Gelso Coop. Soc. Onlus non solo ha attuato quanto previsto dalla normativa vigente in materia di Sicurezza sul lavoro (D.L. 81/2008), ma adotta dal 02/03/2017 un Sistema certificato di Gestione per la Sicurezza secondo la norma **OHSAS 18001:2007**

La sicurezza sul lavoro è uno degli aspetti a cui la cooperativa tiene di più, anche per la particolarità di alcuni sui operatori, per cui tiene costantemente informati e formati gli operatori tramite riunioni e corsi di formazione continua.

In questo senso l'azienda ha individuato i seguenti obiettivi:

Albo società cooperativa A137691 Iscritto nella sezione ORDINARIA del Registro delle Imprese di BRESCIA in data 30/04/1996 n. R. E. A. n. 363310



Aderisce a:  CONF COOPERATIVE e  CONSORZIO TENDA



- Rispetto dei requisiti di conformità a tutte le pertinenti disposizioni di legge sulla protezione dei lavoratori sui luoghi di lavoro, sia presso il nostro sito produttivo di Castenedolo che presso i luoghi dove vengono effettuati da nostro personale i servizi;
- Prevenzione della Salute e della Sicurezza dei lavoratori, con la priorità di eliminare i Rischi presenti nei luoghi di lavoro in applicazione a quanto è previsto dal D.Lgs 81/08 e s.m.i.;
- Tendere al miglioramento continuo e alla prevenzione, attraverso l'attuazione di azioni preventive per la gestione di progetti specifici e la pianificazione di programmi e obiettivi in materia di Sicurezza e Salute dei lavoratori;
- Coinvolgere e consultare i lavoratori, anche attraverso i loro Rappresentanti, in merito alle decisioni in tema di Sicurezza e Salute dei Lavoratori;
- Programmare progetti e traguardi in tema di Sicurezza e Salute dei lavoratori, concretizzando tale programma con un piano degli obiettivi annuali;
- Mantenere la presente politica in linea con la realtà aziendale e con lo sviluppo tecnico – strutturale – organizzativo, attraverso il riesame periodico della stessa e la programmazione di eventi specifici annuali atti alla continua informazione e formazione;
- Diffondere la presente politica a tutte le parti interessate con lo scopo principale di incoraggiare ed incentivare, sia al proprio interno che nei confronti dei propri fornitori, la sensibilità alla prevenzione di infortuni e malattie professionali attraverso la formazione e la comunicazione, anche al fine di prevenire i reati previsti dall'art. 25 septies del D.lgs 231/01.

Il Gelso Coop. Soc. Onlus si impegna affinché la politica venga compresa, attuata, sostenuta da tutti gli interessati, garantendo adeguate risorse umane, tecniche finanziarie in grado di assicurare il raggiungimento degli Obiettivi.

La cooperativa si impegna a pianificare, attuare, riesaminare, mantenere efficace e migliorare continuamente il proprio sistema di gestione per affrontare questi obiettivi, rimanendo fedele alla propria missione.



Sede: Via Foscolo, 50/A 25016 Ghedi (BS)
Tel. 0309033194 fax 030901103
Sito web: www.coopilgelso.it
Mail segreteria: info@coopilgelso.it
C.f. e P. Iva 03350580175

APPLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i clienti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse ed effettuato in modo imparziale ed efficiente. Il Gelso Coop. Soc. Onlus ha elaborato questa Carta dei Servizi, destinata a tutti i suoi clienti.

La Carta dei Servizi ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta".

La Carta si applica alle seguenti attività:

- **Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi.**
- **Raccolta differenziata, e avvio a riciclo/smaltimento di rifiuti solidi urbani indifferenziati, rifiuti solidi urbani differenziati, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi.**
- **Pulizia stradale sia meccanizzata che manuale**
- **Gestione punti e/o centri di raccolta organizzati**
- **Ritiro, trasporto e smaltimento di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi**

I principi della "Carta" sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell'ambiente.

Albo società cooperativa A137691 Iscritto nella sezione ORDINARIA del Registro delle Imprese di BRESCIA in data 30/04/1996 n. R. E. A. n. 363310



Aderisce a:  CONF COOPERATIVE e  CONSORZIO TENDA





Sede: Via Foscolo, 50/A 25016 Ghedi (BS)

Tel. 0309033194 fax 030901103

Sito web: www.coopilgelso.it

Mail segreteria: info@coopilgelso.it

C.f. e P. Iva 03350580175

1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

I servizi di igiene urbana integrata erogati dal Gelso sono ispirati al principio di eguaglianza ed imparzialità dei clienti. Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.

2. Continuità

Costituisce impegno prioritario del Gelso a garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato.

In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, Il Gelso interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile.

Inoltre, le norme contrattuali presenti in tutti i contratti stipulati dalla Cooperativa con le ditte private per i servizi di ritiro, trasporto e smaltimento di rifiuti speciali prevedono che, nel caso in cui eventi fortuiti, non prevedibili e di forza maggiore determinino l'impossibilità da parte della Cooperativa di effettuare il servizio o di posticiparlo, nell'intervento successivo la Cooperativa applicherà uno sconto dell'8% sulla tariffa del trasporto.

3. Rispetto delle normative

Il Gelso si impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

La Cooperativa dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

Il Gelso mette a disposizione dei propri interlocutori/clienti le proprie Autorizzazioni all'Albo Nazione Gestori Ambientali, tutta la documentazione è infatti scaricabile e consultabile da chiunque sul sito della Cooperativa www.coopilgelso.it.

4. Tutela dell'ambiente

Il Gelso si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte. S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse

Albo società cooperativa A137691 Iscritto nella sezione ORDINARIA del Registro delle Imprese di BRESCIA in data 30/04/1996 n. R. E. A. n. 363310



Aderisce a:  CONF COOPERATIVE e  CONSORZIO TENDA





Sede: Via Foscolo, 50/A 25016 Ghedi (BS)
Tel. 0309033194 fax 030901103
Sito web: www.coopilgelso.it
Mail segreteria: info@coopilgelso.it
C.f. e P. Iva 03350580175

e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente. Il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

Nell'ottica della tutela dell'ambiente e della salute dei propri lavoratori Il Gelso ha ammodernato il suo intero parco mezzi ad emissioni Euro 5 o superiori in modo da ridurre l'impatto ambientale e garantire la salute dei propri operatori. Si è inoltre dotata di mezzi con più vasche ribaltabili singolarmente in modo da raccogliere in un solo passaggio tutte le frazioni differenziate. Ogni singolo mezzo è stato dotato di controllo di sistema satellitare al fine di poter elaborare percorsi più brevi senza per questo ridurre la qualità del servizio erogato.

Inoltre, come descritto precedentemente, in una continua logica di miglioramento la nostra cooperativa ha deciso di munirsi di certificazione ambientale ISO 140001 entro l'anno 2016.

5. Riduzione dei rifiuti

Il Gelso si impegna in particolare a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità tramite incontri con la popolazione ed attività di educazione ambientale a scuola.

Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

La scelta della modalità di raccolta porta a porta di tutti i materiali è dovuta a tale impegno. In tal senso la cooperativa si propone di raggiungere il 70% di differenziato nei comuni direttamente serviti.

6. Partecipazione

Il cliente ha titolo di richiedere a Il Gelso le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il cliente, Il Gelso garantisce l'identificabilità del proprio personale mediante un tesserino di riconoscimento recante indicazione del settore di appartenenza.

La cooperativa dà la possibilità a tutti i cittadini di mettersi in contatto con l'ufficio ecologia tramite il centralino ed il front – office, in modo che possano inoltrare reclami, richiedere informazioni e servizi aggiuntivi.

Albo società cooperativa A137691 Iscritto nella sezione ORDINARIA del Registro delle Imprese di BRESCIA in data 30/04/1996 n. R. E. A. n. 363310



Aderisce a:  CONF COOPERATIVE e  CONSORZIO TENDA





Sede: Via Foscolo, 50/A 25016 Ghedi (BS)
Tel. 0309033194 fax 030901103
Sito web: www.coopilgelso.it
Mail segreteria: info@coopilgelso.it
C.f. e P. Iva 03350580175

SEDE LEGALE ED OPERATIVA.

La Cooperativa ha sede in Via dei mugnai, n. 6 – 25016 Ghedi (BS).

N.tel. 030/9033194 . N.fax 030/901103.

E-mail info@coopilgelso.it - Posta certificata coop.ilgelso@pec.confcooperative.it

L'ufficio è aperto dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle 13,30 alle ore 17,30 dal lunedì al venerdì.

Il Gelso Coop. Soc. Onlus risponde ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto o via e-mail entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi.

7. Cortesia

Il Gelso cura in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I nostri operatori sono formati per dare informazioni e spiegazioni ai cittadini in modo da facilitarli la corretta differenziazione dei materiali.

8. Efficacia ed efficienza

Il Gelso si è impegnato a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Negli anni ha continuamente rinnovato e migliorato sia il parco mezzi, sia la parte informatica di raccolta e gestione dati, sia la stessa organizzazione al fine di fornire sempre soluzioni adeguate alle esigenze degli stake-holders interni ed esterni.

9. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'efficacia del linguaggio e della comunicazione in un Paese che sta diventando sempre più multilingue, è uno degli obiettivi che si è posta la cooperativa.

Il Gelso utilizza negli opuscoli informativi anche dei simboli che facilitano la comprensione, inoltre propone ed organizza corsi di lingua italiana per i propri operatori

Albo società cooperativa A137691 Iscritto nella sezione ORDINARIA del Registro delle Imprese di BRESCIA in data 30/04/1996 n. R. E. A. n. 363310



Aderisce a:  CONF COOPERATIVE e  CONSORZIO TENDA





Sede: Via Foscolo, 50/A 25016 Ghedi (BS)
Tel. 0309033194 fax 030901103
Sito web: www.coopigelso.it
Mail segreteria: info@coopigelso.it
C.f. e P. Iva 03350580175

interni, avvalendosi della consulenza e presenza di un mediatore culturale multilingue e o di insegnanti qualificati.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per garantire un adeguato servizio alla cittadinanza Il Gelso Coop. Soc. Onlus s'impegna a :

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro
- Creare il minor disagio possibile alla clientela durante lo svolgimento dei servizi
- Mantenere una formazione continua ai propri operatori
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro (dove

contrattualmente previsto). A tal proposito si comunica che in fase di gestione del servizio di Raccolta Porta a Porta presso le utenze domestiche gli eventuali rifiuti non conformi che non vengono prelevati sono singolarmente etichettati con un adesivo che spiega le motivazioni del mancato prelievo e viene allegato un opuscolo riepilogativo sulle corrette modalità di differenziazione. Inoltre ogni singola utenza non prelevata viene trascritta su apposito modulo che viene consegnato al responsabile del servizio affinché sia in grado, qualora sia contattato, di spiegarne i motivi e gestire gli eventuali reclami e/o osservazioni. Tale processo ha portato nel corso degli anni ad una sempre maggiore efficienza di differenziazione dei rifiuti da parte della cittadinanza coinvolta perché educata alla corretta separazione e utilizzo del servizio erogato secondo le specifiche contrattuali.

- Rispondere il più velocemente possibile ai reclami della cittadinanza (vedi sopra).
- Provvedere attraverso un sistema di monitoraggio interno dei nostri servizi (definito e controllato dal Sistema di Gestione della Qualità ISO 9001) al fine di verificare il rispetto dei parametri fissati nei contratti di servizio e di quanto stabilito nella presente Carta. Tali monitoraggi sono spesso svolti in presenza e collaborazione dell'Ente Locale e/o del committente (Pubblico e Privato). Ci rendiamo disponibili, qualora fosse richiesto, a svolgere tali monitoraggi anche in presenza delle associazioni dei consumatori e di categoria di settore e siamo aperti alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di

Albo società cooperativa A137691 Iscritto nella sezione ORDINARIA del Registro delle Imprese di BRESCIA in data 30/04/1996 n. R. E. A. n. 363310



Aderisce a:  CONF COOPERATIVE e  CONSORZIO TENDA





Sede: Via Foscolo, 50/A 25016 Ghedi (BS)
Tel. 0309033194 fax 030901103
Sito web: www.coopilgelso.it
Mail segreteria: info@coopilgelso.it
C.f. e P. Iva 03350580175

ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'Ente locale, sia alla nostra Cooperativa in qualità di gestore dei servizi.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, Il Gelso Coop. Soc. Onlus effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato sia alle amministrazioni comunali servite che ai soggetti privati mediante interviste e/o questionari anonimi. I risultati di tale indagine vengono poi elaborati e analizzati al fine di individuare risposte efficienti alle segnalazioni e/o critiche pervenute.

L'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi erogati fissati nei contratti di servizio vengono costantemente e quotidianamente monitorati dai nostri committenti; resta comunque ferma la possibilità per ogni singolo cittadino e/o impresa di presentare appunto osservazioni e proposte in merito.

Inoltre, ci rendiamo disponibili a condividere tale documento con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate.

LA TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax/e-mail. Al momento della presentazione del reclamo, il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione. I clienti sono portati a conoscenza d'eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi indicati nel paragrafo "Informazione al cliente". Gli standard di

Albo società cooperativa A137691 Iscritto nella sezione ORDINARIA del Registro delle Imprese di BRESCIA in data 30/04/1996 n. R. E. A. n. 363310



Aderisce a:  CONF COOPERATIVE e  CONSORZIO TENDA





Sede: Via Foscolo, 50/A 25016 Ghedi (BS)
Tel. 0309033194 fax 030901103
Sito web: www.coopigelso.it
Mail segreteria: info@coopigelso.it
C.f. e P. Iva 03350580175

qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Albo società cooperativa A137691 Iscritto nella sezione ORDINARIA del Registro delle Imprese di BRESCIA in data 30/04/1996 n. R. E. A. n. 363310



Aderisce a:  CONFCOOPERATIVE e  CONSORZIO TENDA

