



AZIMUT S.p.A. - Via Trieste, 90/A - 48122 Ravenna tel. 0544 451238- fax 0544 684294
P.IVA: 01324100393 - CF: 90003710390 - Iscrizione Reg. Imprese di Ravenna: 90003710390 - Capitale Sociale € 2.730.553,00 i.v.
Società sottoposta all'attività di direzione, coordinamento e controllo da parte di Ravenna Holding S.p.A.
e-mail info@azimut-spa.it PEC info@pec.azimut-spa.it

CARTA DEI SERVIZI

2022

Azimut S.p.A.

SERVIZI IGIENICI COMUNI DI RAVENNA

INDICE

1. INTRODUZIONE
 - 1.1 Presentazione della Carta dei Servizi
 - 1.2. I principi fondamentali
 - 1.3 Il giudizio sul servizio
2. MISSIONE
 - 2.1 Presentazione dell'Azienda e principali servizi gestiti
 - 2.2 La certificazione di qualità
 - 2.3 Personale
 - 2.4 Sistema integrato 231/ anticorruzione
3. SERVIZI IGIENICI.
4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO
5. MANUTENZIONE DELLE NUOVE TOILETTE.
6. IL SISTEMADI ACCESSO REGOLATO DA PARCOMETRO.
7. LA TARIFFA.
8. ORARI DI APERTURA.
9. SICUREZZA DELL' UTENTE.
10. TOILETTE PUBBLICHE ED ATTI VANDALICI.
11. IMPEGNI INDICATORE STANDARD – IMPEGNO 2022
12. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO
 - 12.1 INFORMAZIONI
 - 12.2 SICUREZZA
 - 12.3 TUTELA AMBIENTALE
 - 12.4 ACCESSIBILITA' AI CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI
 - 12.5 RAPPORTO CON I CLIENTI
 - 12.5.1 Personale front office
 - 12.5.2 Comportamento del personale a contatto con il pubblico
 - 12.5.3 Suggerimenti e reclami
 - 12.5.4 Recapiti per il Clienti

1. INTRODUZIONE

1.1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la Carta dei Servizi, Azimut S.p.A. informa i cittadini sugli impegni che assume nei loro confronti, al fine del miglioramento della qualità dei servizi svolti.

Il documento ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”;
- Legge 11.7.1995 n. 273 “Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12.05.1995 n. 165 recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- Legge 14.11.1995 n. 481 “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;
- D.Lgs 286 del 30.07.1999 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche” – art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei Servizi”;
- Legge n. 150 del 7.6.2000 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- Direttiva 24.03.2004 del Ministro della Funzione Pubblica “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 27.07.2005 sulla qualità dei servizi on-line e sulla misurazione della soddisfazione degli utenti;
- Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella PA del 19.12.2006;
- Legge 24.12.2007 n. 244 (Legge Finanziaria 2008 art. 2, comma 461);
- Deliberazioni Civit 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”, 89/2010 “Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del settore di misurazione e valutazione delle performance“ e 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”;
- Legge 24.03.2012 n. 27 di conversione del D.L. 1/2012 – Art. 8: Contenuto delle Carte di Servizio;
- L. 33/2013 art. 32.

Lo schema proposto viene in ogni caso adottato in adempimento degli obblighi in tal senso disposti dal vigente Contratto di Servizio con il Comune di Ravenna (che prevede al riguardo specifiche prescrizioni).

La Carta dei Servizi illustra le caratteristiche e le modalità dei servizi svolti e definisce i parametri di qualità e quantità che Azimut S.p.A. si propone di rispettare e migliorare.

La Carta verrà annualmente aggiornata sulla base di obiettivi di consolidamento e/o miglioramento, tenendo anche conto della disponibilità dei dati raccolti tramite le indagini di Customer Satisfaction.

1.2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi Azimut S.p.A. è improntata sui seguenti principi fondamentali.

Uguaglianza ed imparzialità: servizio accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni, capacità fisica. Equo trattamento di tutte le fasce di utenti (le modalità di effettuazione del servizio ed i comportamenti del personale nei confronti dei Clienti sono ispirati costantemente a criteri di obiettività, di giustizia ed imparzialità).

Continuità e regolarità: garanzia di servizi regolari e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore (interruzioni dovute ad eventi indipendenti dalla volontà del gestore, caso fortuito, stato di necessità, astensioni del personale dal lavoro, ecc). In caso di sospensioni o interruzioni dell'attività, Azimut S.p.A. si impegna ad adottare tutte le misure necessarie - in primo luogo l'informazione - per ridurre al minimo i disagi che ne possono derivare.

Partecipazione: i Clienti hanno diritto ad una corretta ed equa fruizione del servizio e sono invitati a collaborare con il gestore. Ogni Cliente può accedere alle informazioni che lo riguardano con la massima trasparenza, per chiarimenti, reclami, suggerimenti sul servizio. Azimut S.p.A. si impegna a rispondere a tutte le segnalazioni e le proposte formulate. Confronto con la Clientela, anche attraverso gli organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), sui problemi inerenti il servizio. Periodica raccolta di valutazioni sulla qualità del servizio.

Efficienza ed efficacia: aumento del livello qualitativo del servizio, sintesi tra capacità di soddisfare i clienti, economia delle erogazioni. Azimut S.p.A. si propone di elevare il livello degli standard di qualità dei servizi svolti, attraverso l'applicazione di metodologie adeguate, al fine di soddisfare le esigenze manifestate dai Clienti.

Fattori di qualità: sono gli aspetti che il Cliente valuta nel servizio globalmente offerto. Quelli individuati da Azimut S.p.A. sono:

- informazioni e copertura del territorio;
- assistenza;
- sicurezza;
- tutela ambientale
- accessibilità ai clienti diversamente abili;
- rapporto con i clienti e gestione reclami.

Indicatori di qualità: rappresentano i fattori di qualità in termini di definizione e misura. Nella redazione della Carta dei Servizi Azimut S.p.A. tali indicatori derivano dagli impegni assunti con il Comune di Ravenna, meglio definiti negli standard del servizio costituenti parte integrante del Contratto di Servizio.

Standard di prestazione: sono i livelli di servizio che Azimut S.p.A. si impegna ad offrire, tenendo conto degli impegni presi con gli Enti affidanti. Pertanto sono stati assunti gli standard minimi previsti dal vigente Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune di Ravenna.

Oltre agli standard, vengono indicati i risultati raggiunti nel precedente anno solare e la previsione per l'anno solare in corso.

Soddisfazione del Cliente

Per conoscere il grado di soddisfazione della clientela ed individuare eventuali opzioni di miglioramento sui diversi aspetti del servizio sosta, Azimut S.p.A. effettua annualmente una **indagine di rilevazione della qualità percepita dai clienti**. I risultati dell'indagine vengono pubblicati sulla presente Carta dei Servizi.

Viene inoltre monitorato il numero dei reclami, qualora questi siano riconducibili a disservizi imputabili a responsabilità diretta di Azimut S.p.A.

1.3. IL GIUDIZIO SUL SERVIZIO

L'indagine di rilevazione della qualità percepita sui servizi gestiti (verde pubblico, cimiteri, disinfestazione zanzare, gestione sosta) viene svolta annualmente tramite interviste telefoniche effettuate da impresa specializzata incaricata da Azimut S.p.A.. dalla prossima indagine la rilevazione verrà estesa anche al servizio di toilet.

Per misurare la soddisfazione e la qualità percepita dal cliente per il servizio offerto Azimut S.p.A. ha comunque messo a disposizione 2 sezioni del sito per la raccolta dei pareri

<https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Servizi-igienici>

<https://it.surveymonkey.com/r/JDGSVB9>

Inoltre all'interno delle Toilet stesse è stata messa a disposizione la possibilità di esprimere tramite smartphone il proprio voto in tempo reale tramite un QR code

Si riporta di seguito i risultati dell'indagini effettuati nell'ultimo biennio:

DOMANDE	ANNO 2020 n. 61 risposte					ANNO 2021 n. 151 risposte				
Come giudichi la pulizia del bagno?	voto medio 7,86 su 10					voto medio 7,74 su 10				
mancava qualcosa all'interno del bagno?	72,13% non mancava nulla	13,11% copri water	6,56% sapone	4,92% salviette asciuga mani	3,28% carta igienica	79,47% non mancava nulla	9,93% copri water	3,97% sapone	0,66% salviette asciugamani	5,96% carta igienica
Considerando la pulizia e il decoro del bagno come giudichi il presso del servizio?	18,03% dovrebbe essere gratuito	3,28% troppo caro	24,59% va bene, ma potrebbe costare meno	44,26% congruo	9,84% basso	17,22% dovrebbe essere gratuito	5,96% troppo caro	22,52% va bene, ma potrebbe costare meno	47,68% congruo	6,62% basso
come hai trovato il bagno?	36,07% grazie alle indicazioni in città	32,79% mi ci sono trovato davanti	26,23% conoscevo già ubicazione e del bagno	3,28% chiedendo informazioni	1,64% ho eseguito una ricerca in internet	23,84% grazie alle indicazioni in città	37,09% mi ci sono trovato davanti	27,81% conoscevo già l'ubicazione del bagno	2,65% chiedendo informazioni	6,62% ho eseguito una ricerca in internet

Le interviste nell'anno 2021 risultano quasi triplicate rispetto all'anno 2020 (n. 151 anno 2021; n. 61 anno 2020). I risultati dell'indagine di customer relativi al servizio sono risultati appaiono positivi.

2. MISSIONE

2.1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPALI SERVIZI GESTITI

Azimut S.p.A. è stata costituita a seguito di cessione di ramo d'azienda di Area Asset S.p.a. ad AMF S.p.a. di Faenza, con modifica della denominazione sociale, in data 01.01.2009 al fine di gestire servizi "in house" affidati dagli enti locali (Comuni di Ravenna, Cervia, Faenza, Castel Bolognese).

Ravenna Holding S.p.a. su delega degli enti locali proprietari (Comuni di Ravenna, Cervia, Faenza, Castel Bolognese), ha esperito procedura di gara a c.d. "doppio oggetto" per la scelta del socio privato con compiti operativi, ai sensi della normativa vigente nazionale e della prassi comunitaria in tema di società miste sul partenariato pubblico-privato istituzionale PPPI.

A seguito dell'assegnazione della gara, la cordata aggiudicataria (formata da CNS Consorzio Nazionale Servizi Soc. Coop. di Bologna, mandataria e CICLAT Consorzio Italiano Cooperativa Lavoratori Ausiliari Traffico Soc. Coop. di Bologna BO, mandante) si è consolidata - come imposto dal bando di gara - nella società consortile denominata "Antares S.C. a R.L." con sede in Ravenna (RA) via Trieste n. 76. Soci assegnatari per riparto interno consortile sono: Cooperativa Muratori e Cementisti C.M.C., Deltambiente Soc. Coop. Agr. di Ravenna; S. Vitale Cooperativa sociale di Ravenna e Ciclat Consorzio italiano cooperative lavoratori ausiliari del traffico Soc. Coop. di Bologna.

Dal 01.07.2012, a seguito della cessione del 40% del capitale azionario al socio privato, Azimut S.p.A. ha assunto la configurazione di società "mista" a maggioranza pubblica. Come previsto dal bando di gara, il socio privato eseguirà gli specifici compiti operativi oggetto dell'affidamento.

Il capitale azionario risulta essere così ripartito:

<i>Azionista</i>	<i>Azioni</i>	<i>%</i>
Ravenna Holding S.p.A.	1.632.979	59,80%
Comune di Castel Bolognese	5.353	0,20%
Antares S.c. a r.l.	1.092.221	40,00%
Totale	2.730.553	100,00%

I servizi riguardano direttamente o indirettamente la gestione del territorio e dei beni pubblici afferenti i cimiteri nell'interesse della cittadinanza ed in particolare:

- la gestione dei servizi cimiteriali (incluse le operazioni di polizia mortuaria);
- la gestione di cremazione salme;
- la gestione di camere mortuarie;
- la gestione della manutenzione del verde pubblico;
- la gestione dell'igiene ambientale attraverso attività antiparassitarie, fitoiatriche, disinfestazione e disinfezione;
- la gestione di toilette pubbliche;
- la gestione di servizi di tipo tecnico progettuale;
- la gestione di servizi ausiliari ai precedenti;
- la gestione di servizi di sosta.

2.2. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

L'azienda Azimut S.p.A. è certificata secondo le norme ISO 9001 per tutti i suoi servizi.

La prima certificazione di Sistema di Qualità è stata rilasciata in data 30 dicembre 2013 a seguito del giudizio di valutatori esterni qualificati, sulla base di analisi complete dell'organizzazione e dei suoi risultati. In data 27 dicembre 2019 è stato rilasciato il Certificato di Rinnovo Triennale (valido fino al 29.12.2022 e soggetto al continuo e soddisfacente mantenimento del sistema di gestione).

Il mantenimento di un sistema di qualità certificato secondo le norme ISO 9001 impegna quotidianamente l'Azienda e la propria organizzazione interna, ai fini del costante miglioramento dei servizi gestiti.

La maturità del sistema organizzativo aziendale risulta confermato in sede di verifiche ispettive presiedute dall'Ente Certificatore, che non hanno mai evidenziato "non conformità" significative.

La verifica periodica di mantenimento si è svolta dal 31.5.2021 al 03.06.2021 confermando che il sistema di gestione per la qualità (SGQ) dell'organizzazione è complessivamente conforme alla norma di riferimento, strutturato in modo sostanzialmente efficace ed aderente alle prassi aziendali.

A fine settembre 2021 Azimut S.p.A. ha ottenuto la certificazione UNI ISO 37001:2016 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione" per le attività di erogazione di servizi: (cimiteriali, di cremazione, di camera mortuaria, di sosta a pagamento, di manutenzione del verde, di disinfezione e di gestione di toilette automatiche) e per le attività di progettazione e direzione lavori di opere e manutenzioni straordinarie inerenti alla gestione dei servizi.

2.3. PERSONALE

Il Servizio si colloca all'interno del Settore Manutenzione di Azimut S.p.A..

Il personale adibito al Servizio è attualmente costituito da personale interno e del socio operativo privato.

Identificabilità del personale

Durante lo svolgimento della propria attività, il personale addetto alla disinfezione indossa la divisa specifica ed espone bene visibile il cartellino di riconoscimento.

Monitoraggio sanitario del personale

Azimut S.p.A. garantisce il monitoraggio delle condizioni di salute del proprio personale tramite check up annuali e accertamenti periodici previsti dalle vigenti normative.

Formazione del personale

Azimut S.p.A., consapevole dell'importanza della gestione delle risorse umane, presta particolare attenzione all'addestramento tecnico e alla formazione generale del proprio personale.

La costante attività di formazione, anche con sistemi di affiancamento, permette di aggiornare il personale sui diversi aspetti che caratterizzano le professioni aziendali in un'ottica di costante miglioramento.

I corsi di formazione sono soprattutto incentrati sull'impiego di mezzi e attrezzature, in conseguenza del loro pratico utilizzo.

Analogo indirizzo viene attuato in relazione all'impiego del personale del socio operativo privato.

Cortesìa del personale

Tutto il personale a contatto con il pubblico (sia direttamente che telefonicamente) si comporta in maniera educata e cortese con Clientela, ed è tenuto a rivolgersi ai fruitori dei servizi con rispetto e professionalità; risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile; cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito; indossa la divisa (se prescritto); porta in modo ben visibile la tessera di riconoscimento o - se operatore telefonico - dichiara il proprio nome all'inizio della conversazione.

Azimut S.p.A. cura la capacità di relazione con il Cliente mediante il Codice Etico e di Comportamento del personale.

2.4 SISTEMA INTEGRATO 231/ANTICORRUZIONE

Azimut S.p.A., adotta ed implementa in continuo un sistema integrato di prevenzione dei rischi di cui al D.Lgs.231/2001 s.m.i. esteso alla vigente normativa anticorruzione, in quanto società con capitale a maggioranza pubblica (pur non essendo una società a controllo pubblico, Azimut S.p.A. applica in via di autolimitazione un sistema anticorruzione). In particolare sul sito aziendale “società trasparente” è pubblicato il modello Ex D.Lgs.231/2001 e il PTPCT (Piano triennale della prevenzione della corruzione e trasparenza.), annualmente aggiornato. Nell’ambito del PTPCT è presente una area specifica relativa al servizio sosta, in cui sono elencati i processi in rapporto ai rischi dell’attività, nonché le misure adottate dall’azienda riguardo al contenimento dei suddetti rischi.

3. SERVIZI IGIENICI

Azimut S.p.A. ha assunto, sulla base del Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Ravenna con scadenza 30.06.2027, la gestione e la manutenzione delle toilette pubbliche nel territorio comunale ravennate di seguito elencate:

1. Piazza Baracca - Ravenna
2. Via Pasolini - Ravenna
3. Piazzale Segurini (Viale Santi Baldini) - Ravenna
4. Rocca Brancaleone - Ravenna
5. Piazzale Torre Umbriatica - Ravenna
6. Via Port'Aurea - Ravenna
7. Lungomare Cristoforo Colombo - Punta Marina
8. Piazzale della Resistenza - Ravenna (multiuso - 4 postazioni)
9. Piazza Aldo Moro - Ravenna (multiuso - 2 postazioni)
10. Basilica di Classe (esterno) (multiuso - 9 postazioni)
11. Parco Strocchi - Ravenna
12. Parco Marina di Ravenna
13. Via Sighinolfi fronte via Cassino - Ravenna
14. Via Sighinolfi fronte Piazzale Zaccagnini - Ravenna
15. Piazzale Zaccagnini angolo Via Berlinguer - Ravenna (multiuso - 2 postazioni)
16. Viale Pallavicini - Ravenna
17. Largo Giustiniano - Ravenna
18. Via Stefano Ortolani - Casal Borsetti
19. Via Trieste (Parcheggio Scambiatore) - Marina di Ravenna.

L’elenco georeferenziato è disponibile alla pagina <https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Servizi-igienici> del nostro sito, dove è possibile infatti, cliccando sul nome del Servizio Igienico di interesse, verificarne posizione e distanza su Google Maps in tempo reale.

Le toilette pubbliche installate nel centro cittadino sono facilmente individuabili e raggiungibili grazie all’installazione di appositi cartelli, ubicati nelle vie centrali di Ravenna, che riportano la distanza in metri dalla toilette più vicina.

Restano escluse dalla rete dei cartelli di indicazione in città le toilette multiservizi di Piazza della Resistenza e di Piazzale Aldo Moro (che per la loro ubicazione sono più decentrate e dedicate a servizio di aree di sosta o salita/discesa autobus); e la toilette di Punta Marina in Lungomare Colombo.

Tutte le toilette gestite da Azimut S.p.A. sono georeferenziate e pertanto individuabili singolarmente su Google Maps, con indicazione del percorso per raggiungerle.

4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO

A seguito di proposta progettuale avanzata da Azimut S.p.A., radicalmente innovativa rispetto al contenuto del contratto di servizio in essere (che riguardava la gestione e la manutenzione delle toilette comunali autopulenti) ed accolta dall'Amministrazione Comunale, è stata avviata, ad opera e finanziamento anticipato di Azimut S.p.A., la progressiva realizzazione e installazione di toilet di nuova generazione a sostituzione dei vecchi impianti (previsti inizialmente nei contratti di servizio), nell'ottica di supportare l'Amministrazione comunale, al fine di elevare il livello qualitativo delle prestazioni offerte alla cittadinanza.

Le nuove strutture (in cemento armato, con vita media utile stimata di 50 anni) sono caratterizzate da un design gradevole, da un'ampia capacità di essere contestualizzate ed adattate all'ambiente circostante ed in particolare al contesto storico cittadino.

Presentano elementari tecnologie di utilizzo e semplici automatismi per l'apertura e la chiusura delle porte di accesso. Risultano facilmente gestibili e manutentabili da parte anche di operatori con medio livello di specializzazione, in una parola forniscono un servizio "user-friendly".

Pur avendo dimensioni esterne decisamente contenute (mt. 3,06 L. x mt. 2,21 P. x mt. 2,80 H), presentano spazi interni adeguatamente fruibili.

Nei locali sono installati servizi igienici a norma per l'utilizzo dei disabili: un vaso igienico del tipo sospeso per disabili, completo di scarico elettronico ad incasso; un lavabo per disabili, completo di rubinetto elettronico ad incasso e di maniglioni a norma di legge.

Il sistema di apertura e chiusura della porta è elettro-meccanico collegato a gettoniera e sistema con timer di chiusura notturno.

La porta è munita di maniglione antipanico per apertura di sicurezza interna da parte dell'utente.

La struttura è rivestita con copertura corten in lamiera traforata al taglio laser (con disegno che richiama volutamente le tessere di un mosaico), che - oltre a contribuire a rendere gradevole l'aspetto esterno - crea le condizioni per prevenire gli atti vandalici (imbrattatura, ecc.), contribuendo a contrastare uno dei fenomeni che maggiormente contribuisce al decadimento degli arredi urbani in ambito cittadino. Al riguardo lo stesso intonaco delle pareti è stato trattato con vernice antigraffiti ed antiscrente.



I dati di utilizzo delle nuove toilette evidenziano oggettivamente l'incremento della loro fruibilità rispetto alle precedenti strutture, contribuendo - per la loro radicale diversa concezione - al progressivo superamento della barriera psicologica all'utilizzo che parte dell'utenza aveva nei confronti dei vecchi impianti

5. MANUTENZIONE DELLE NUOVE TOILETTE.

A differenza delle vecchie toilette autopulenti, le nuove "toilette" sono gestite e presidiate quotidianamente dagli operatori di Azimut S.p.A. che effettuano le attività di pulizia e controllo, 3 volte al giorno per tutti i giorni dell'anno, **eseguendo le operazioni necessarie a mantenere i servizi igienici** in stato di decoro, sanificazione e fruibilità da parte dell'utenza.

Si prevedono inoltre operazioni programmate di controllo e verifica delle funzionalità degli impianti e degli automatismi presenti ed avvertendo prontamente il personale specializzato nel caso si manifestassero situazioni di guasto, danneggiamento o degrado degli apparati stessi.

Il servizio viene eseguito rispettando precisi standard qualitativi, seguendo un protocollo di procedure operative di dettaglio. Si riportano di seguito le operazioni giornaliere di pulizia e sanificazione:

ATTIVITA'	FREQUENZA GIORNALIERA
Svuotamento dei cestini ed eventuale sostituzione del sacchetto	3
Svuotamento dei contenitori porta-assorbenti	3
Raccolta eventuali siringhe	3
Raccolta dei rifiuti e conferimento ai punti di raccolta	3
Spazzatura manuale con raccolta materiali	3
Lavaggio e detersione e sanificazione dei sanitari (wc e lavabo)	3
Disincrostazione e disinfezione dei sanitari	1 (*)
Rimozione macchie e impronte e disinfezione di maniglie, maniglioni antipanico, rubinetterie, ecc.	3
Pulizia distributori igienici	1
Controllo e rifornimento prodotti nei distributori igienici	1

(*) S.N. Secondo Necessità

Il servizio prevede ulteriormente la fornitura dei dispositivi di distribuzione del materiale igienico (porta carta igienica, porta sapone, porta asciugamani, ecc.) e il costante reintegro del materiale di consumo tale da assicurare un elevato standard qualitativo: carta igienica a doppio velo, salviette asciugamani, saponi anallergici, copriwater, aeratori deodorizzanti, sacchetti igienici per assorbenti, ecc..

I distributori di asciugamani, di carta igienica, di sapone installati saranno possibilmente trasparenti - per il controllo continuo del rifornimento - e dotati di serratura con chiave.

Il servizio comprenderà inoltre le necessarie operazioni di monitoraggio e manutenzione atte a verificare la presenza in loco del materiale igienico e l'efficienza dei dispenser e degli altri dispositivi, garantendo - in caso di non perfetto funzionamento degli stessi - l'intervento di riparazione o sostituzione entro le 24 dalla relativa segnalazione, fermo restando che Azimut S.p.A. cercherà sempre di garantire gli interventi nei tempi più brevi possibili.

Analoga prestazione viene fornita per il bagno MULTI UTENTI di Piazza Resistenza (n. 4 posizioni) (zona definita PAT = Piattaforma di Accessibilità Turistica nel PGTU, destinata all'arrivo dei bus turistici), dove è presente un vano dotato di servizi di tipo standard utilizzabile anche da portatori di handicap.

6. IL SISTEMA DI ACCESSO REGOLATO DA PARCOMETRO.

Il sistema di accesso delle nuove toilette viene regolato da apposito parcometro dedicato unicamente all'uso della toilette, posto nelle immediate vicinanze della struttura. A seguito del pagamento, viene autorizzata automaticamente l'apertura della porta. Il parcometro rilascia all'utente ricevuta dell'avvenuto pagamento e consente di avere certezza della contabilizzazione degli incassi.

7.LA TARIFFA.

La tariffa stabilita dall'amministrazione comunale è di €. 0,50 per ogni utilizzo.

8. ORARI DI APERTURA.

Gli orari di apertura delle "toilette" al pubblico sono decisi in accordo con il Comune di Ravenna ed in concomitanza con le esigenze stagionali.

Attualmente la fascia oraria di apertura è dalle 08.00 alle 20.00, per tutti i giorni della settimana, per 365 giorni all'anno (ad eccezione dei bagni di Piazzale Zaccagnini, che osservano l'orario giornaliero dalle ore 6.00 alle ore 20.00).

Su richiesta dell'amministrazione comunale ed in accordo con la stessa, potranno prevedersi adeguamenti nei mesi primaverili ed estivi - caratterizzati da un ampio afflusso turistico, così come l'ampliamento in occasione di particolari ricorrenze o iniziative.

9. SICUREZZA DELL' UTENTE.

Sulle toilette "monoblocco" della città sono stati previsti alcuni pratici accorgimenti, nel caso dovessero presentarsi eventuali problemi ad un utente al loro interno. In particolare:

- il sistema di apertura e chiusura della porta è elettro-meccanico collegato alla gettoniera: un timer consente l'utilizzo della toilette da parte della clientela per 15 minuti e, allo scadere di questo tempo, un nuovo cliente può avere accesso al servizio (così come segnalato da apposito cartello);
- all'interno della toilette è presente una "corda" che – tirata – attiva un allarme acustico luminoso all'esterno, sbloccando entro 10 secondi la porta e consentendo l'accesso.

Sono allo studio ulteriori possibili cautele.

Si rammenta inoltre che, a differenza delle precedenti "vecchie" toilette, in uscita la porta è comunque dotata di maniglione antipánico, anche come presidio a favore dei disabili.

In caso di malore l'utente ha quindi la possibilità di segnalare il proprio stato di bisogno. Se non gli fosse possibile farlo in autonomia, dopo 15 minuti si potrà in ogni caso accedere dall'esterno della struttura.

10. TOILETTE PUBBLICHE ED ATTI VANDALICI.

Azimut S.p.A. è impegnata nell'assicurare le migliori condizioni per la fruizione dell'utenza, attraverso un programma di ripetuta, adeguata, verificata manutenzione quotidiana.

Queste strutture scontano inevitabilmente le problematiche tipiche in ogni città riguardo a vandalismi ed utilizzi anomali.

Non essendo pensabile che l'amministrazione comunale possa disporre un presidio fisso per ogni toilette, l'impegno quotidiano deve essere diretto ad evitare il decadimento delle strutture (situazione non infrequente in altre simili situazioni nazionali).

Di fronte ad eventi che non possono essere immediatamente ripristinati, Azimut S.p.A. dispone pertanto il fermo tecnico minimo necessario dell'attività della struttura. In tali casi, per "fermo tecnico minimo necessario" s'intende normalmente non più di una giornata.

Come ulteriore misura preventiva, si è intervenuto - in accordo con il Comune di Ravenna - nell'adeguare gli orari di apertura di alcune strutture (piazzale Aldo Moro, piazza della Resistenza) dalle 20.00 alle 18.00 avendo verificato il concentrarsi di eventi anomali nelle prime ore serali.

Non si tratta di misure ovviamente definitive, in una logica di "sorveglianza attiva". Si sta monitorando l'evolversi della situazione, al fine di verificare le condizioni - anche nei vari periodi stagionali - per un possibile risandersi dell'orario.

Nella medesima direzione, Azimut S.p.A. ha anche disposto da mesi passaggi serali post chiusura per ogni toilette da parte di Istituto di Vigilanza, al fine di verificare la situazione all'interno.

In conclusione, apparendo sproporzionato che l'Amministrazione comunale sostenga costi ingenti per presidiare tutte le strutture e nello stesso tempo volendo evitare il progressivo decadimento delle stesse, Azimut S.p.A. ha scelto la via dell'impegno a ripristinare continuamente lo stato dei locali al fine di preservarli all'utenza, disponendo i fermi minimi necessari ed ogni possibile misura preventiva nella sua materiale disponibilità, in raccordo con l'Amministrazione comunale e con le competenti Autorità.

11. IMPEGNI INDICATORE STANDARD.

FATTORE DI QUALITA'	TIPOLOGIA INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD RICHIESTO DA CONTRATTO DI SERVIZIO	DATO CONSUNTIVO 2021	DATO PREVISIONE 2022
SERVIZI INFORMATIVI ALL' UTENZA	Ufficio informazioni telefonico, disponibile nei seguenti orari: - dal lunedì al giovedì 8.00-13.00 e 14.00-17.00; - venerdì 8.00-13.00.	n.	1	1	Mantenere standard
	Sito internet aziendale	n.	1	Attivo e aggiornato	Mantenere aggiornamenti
	Carta dei Servizi	n. edizioni / anno	1	1	Aggiornamento annuo
	Tempo massimo di risposta ai reclami/segnalazioni relativi alla servizio verde	giorni	30	2,9	Mantenere standard
	Numero minimo addetti informazioni	n.	-	4	Mantenere dato 2021
	Tempo massimo per sopralluogo su segnalazioni	GG.	1 (lavorativo)	Conforme	Mantenere standard
	Rispetto del ciclo di manutenzione descritte al paragrafo 5 della presente carta dei servizi	-	-	Conforme	Mantenere standard
CONFORMITA' SERVIZIO	Contestazioni da parte del Comune di Ravenna relative a ritardi nell' esecuzione dei servizi	n.	Piena conformità	0	Mantenere standard
	Contestazioni da parte del Comune di Ravenna riguardo alla non conforme esecuzione dei servizi	n.	Piena conformità	0	Mantenere standard
	Contestazioni che hanno dato luogo ad applicazioni di penali applicate ad Azimut S.p.A. da parte del Comune di Ravenna	n.	Nessuna	0	Mantenere standard

12. FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

12.1. INFORMAZIONI

Azimut S.p.A. assicura una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare rende note, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari, leggibili e accessibili al pubblico le condizioni tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee telefoniche e telematiche; mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

Avvisi al pubblico

Gli avvisi al pubblico sono esposti principalmente presso le aree interessate dai lavori

Sito internet aziendale

Il sito aziendale, visitabile al link: <https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Servizi-igienici>, viene aggiornato tempestivamente, dando particolare evidenza agli avvisi di modifica dei servizi, ad eventuali situazioni di criticità sul territorio, e a campagne di informazione e sensibilizzazione.

Servizio Clienti e Ufficio informazioni telefonico

Il Servizio Clienti è a disposizione del pubblico per informazioni ed aggiornamenti sulle tematiche del verde. Questi i recapiti e gli orari di apertura:

Azimut S.p.A. – Via Trieste n. 90/a – 48122 Ravenna

Tel 0544 451238 - Fax 0544 684298 - e-mail: info@azimut-spa.it

Orari: dal lunedì al giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00;
il venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Dopo le 17.00 e fino alle 19.00 nei giorni feriali, sabato incluso dalle ore 07.00 alle ore 19.00; tutti i giorni festivi dalle ore 07.30 alle ore 18.30 (orario invernale) e dalle ore 07.30 alle ore 19.00 (orario estivo) è attivo un servizio per chiamate di emergenza: **tel. 0544 451398**.

12.2. SICUREZZA

Sicurezza cantieri

In presenza di attivazione di un intervento che coinvolga la sede stradale, vengono adottate le tutele previste dalla legge per il personale in servizio e per gli utenti.

I cantieri vengono inoltre segnalati con apposita segnaletica e il personale aziendale viene formato per la propria sicurezza.

12.3. TUTELA AMBIENTALE

Nell'espletamento delle proprie attività Azimut S.p.A. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della Qualità che produca ed assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) dei Cittadini-Utenti e che assicuri il rispetto dell'Ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione integrale dell'inquinamento. I prodotti utilizzati, vengono inoltre scelti fra quelli presentanti, oltre alla maggior efficacia, il migliore e più compatibile profilo ecotossicologico.

12.4.ACCESSIBILITA' CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI

Azimut S.p.A. si impegna a considerare con particolare attenzione clienti anziani o disabili e si rende disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo semplificate, in funzione delle loro particolari esigenze.

Le toilet sono predisposte per l'utilizzo del personale disabile.

12.5. RAPPORTO CON I CLIENTI

12.5.1. PERSONALE FRONT OFFICE

Azimut S.p.A. cura la capacità di relazione e di corretto rapporto con il cliente, impegnando preventivamente il personale di front office in periodi di affiancamento a personale già esperto.

Azimut S.p.A. ha adottato un proprio Codice Etico e di Comportamento che, tra le altre cose, disciplina il comportamento che il personale a contatto con il pubblico è tenuto ad assumere, rendendolo noto alla Clientela mediante esposizione presso gli uffici aperti al pubblico e sul sito web.

12.5.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- indossa la divisa, se prescritto;
- porta in modo ben visibile l'apposita tessera di riconoscimento oppure, se operatore telefonico, dichiara il proprio nome all'inizio della conversazione.

12.5.3. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per l'inoltro di reclami e la formulazione di suggerimenti è possibile rivolgersi ad Azimut S.p.A. tramite i seguenti recapiti:

- telefonando al numero 0544 451238
- scrivendo ad Azimut S.p.A. via Trieste, n. 90/A Ravenna
- a mezzo fax al numero 0544 684294
- a mezzo e-mail: info@azimut-spa.it
- tramite form reclami direttamente dal sito www.azimut-spa.it (compilabile informaticamente dal link "Reclami" <http://www.azimut-spa.it/ita/Contatti-e-reclami>)

La gestione dei reclami è assicurata da personale adeguatamente formato, con procedure di gestione che assicurano l'esame di ogni comunicazione.

Ogni reclamo per effettivo disservizio imputabile ad Azimut S.p.A. dà inizio ad una istruttoria e viene fornita una risposta motivata tempestiva (e comunque entro i 30 giorni dalla data di ricevimento) salvo necessità di ulteriori approfondimenti. In tal caso Azimut S.p.A. invierà una risposta interlocutoria, prima della risposta definitiva, per informare i clienti dell'avvenuta ricezione del reclamo.

La risposta ai reclami viene fornita telefonicamente (ogni qualvolta venga fornito il recapito telefonico) o per iscritto (lettera, mail). Non verrà invece dato riscontro ai reclami anonimi.

La modulistica per inoltrare un reclamo è disponibile anche presso l'Ufficio Clienti di Azimut S.p.A.

12.5.4. RECAPITI PER IL CLIENTE

Servizio Clienti e Ufficio Informazioni telefonico

Azimut S.p.A.– Via Trieste n. 90/a – 48122 Ravenna

Tel 0544 451238

Fax 0544 684298

e-mail: info@azimut-spa.it

ORARI: dal lunedì al giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00; il venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Emergenze

Dopo le 17.00 e fino alle 19.00 nei giorni feriali, sabato incluso dalle ore 07.00 alle ore 19.00; tutti i giorni festivi dalle ore 07.30 alle ore 18.30 (orario invernale) e dalle ore 07.30 alle ore 19.00 (orario estivo) è attivo un servizio per chiamate di emergenza: **tel. 0544 451398.**

Sito internet

Le informazioni sui servizi resi sono disponibili sui siti internet di Azimut S.p.A. (www.azimut-spa.it) e sulle pagine web del Comune di Ravenna (www.comuneravenna.it).