



CARTA DEI SERVIZI

SpoltoreServizi S.r.l.

Edizione 2025

INDICE

- Presentazione
- 1. La Carta dei Servizi
- 2. SpoltoreServizi S.r.l.
- 3. Principi fondamentali
- 4. Organizzazione dei servizi
- 5. Servizi cimiteriali
- 6. Verde pubblico
- 7. Manutenzione del patrimonio pubblico
- 8. Trasporto scolastico
- 9. Refezione scolastica
- 10. Standard di qualità dei servizi
- 11. Segnalazioni, reclami e suggerimenti
- 12. Gli impegni di SpoltoreServizi
- 13. Trasparenza, etica, sostenibilità e protezione dei dati personali
- 14. Miglioramento continuo dei servizi
- 15. Validità e aggiornamento della Carta dei Servizi
- 16. Contatti
- 17. Conclusioni

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi rappresenta il documento attraverso il quale **SpoltoreServizi S.r.l.** rende noti ai cittadini, agli Enti affidanti e agli altri portatori di interesse i principi che ispirano la propria attività, i servizi erogati, gli standard qualitativi perseguiti e gli impegni assunti nei confronti dell'utenza.

Essa costituisce uno strumento di trasparenza, partecipazione e tutela, volto a favorire un rapporto diretto tra la Società e la collettività, promuovendo la conoscenza dei servizi gestiti, delle modalità di erogazione e degli obiettivi di qualità che caratterizzano l'azione aziendale.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre uno strumento dinamico di miglioramento continuo, attraverso il quale SpoltoreServizi intende monitorare costantemente il livello delle proprie prestazioni, valorizzare il dialogo con gli utenti e orientare la propria organizzazione verso standard sempre più elevati di efficienza, efficacia e sostenibilità.

La Società considera il cittadino non esclusivamente quale destinatario dei servizi pubblici, ma quale interlocutore attivo, capace di contribuire al miglioramento delle attività mediante osservazioni, segnalazioni e proposte.

La presente Carta si applica ai servizi affidati a SpoltoreServizi S.r.l. dagli Enti pubblici competenti e costituisce il riferimento per i rapporti tra la Società, gli utenti e le Amministrazioni affidanti.

I SERVIZI GESTITI DA SPOLTORESERVIZI

Servizio	Finalità
Servizi cimiteriali	Gestione delle attività cimiteriali e dell'illuminazione votiva
Verde pubblico	Cura e manutenzione del patrimonio vegetale
Manutenzione del patrimonio pubblico	Conservazione e manutenzione degli immobili e delle infrastrutture comunali
Trasporto scolastico	Trasporto sicuro degli studenti
Refezione scolastica	Preparazione e distribuzione dei pasti scolastici

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale SpoltoreServizi definisce gli standard qualitativi dei servizi erogati, informa gli utenti sulle modalità di svolgimento delle proprie attività e formalizza gli impegni assunti nei confronti della collettività.

Essa costituisce uno strumento di conoscenza, trasparenza e partecipazione, finalizzato a favorire un rapporto improntato alla correttezza, alla fiducia reciproca e al miglioramento continuo della qualità dei servizi.

La Carta individua i principi fondamentali ai quali la Società ispira la propria attività, descrive i servizi affidati, definisce gli standard qualitativi e disciplina le modalità attraverso le quali gli utenti possono presentare richieste, segnalazioni, reclami e suggerimenti.

1.2 Finalità

La Carta dei Servizi persegue le seguenti finalità:

- garantire trasparenza nell'erogazione dei servizi;
- rendere conoscibili le attività svolte dalla Società;
- definire gli standard qualitativi di riferimento;
- favorire la partecipazione attiva degli utenti;
- assicurare il miglioramento continuo delle prestazioni;
- promuovere un rapporto di collaborazione con gli Enti affidanti e con la cittadinanza;
- diffondere la cultura della qualità, della sicurezza e della sostenibilità.

1.3 Ambito di applicazione

La presente Carta si applica ai servizi pubblici affidati a SpoltoreServizi S.r.l., con particolare riferimento a:

- servizi cimiteriali;
- illuminazione votiva;
- manutenzione del verde pubblico;
- manutenzione del patrimonio comunale;
- manutenzione della viabilità e della segnaletica;
- servizi di supporto tecnico e logistico;
- trasporto scolastico;
- refezione scolastica;
- ulteriori servizi eventualmente affidati alla Società.

Le disposizioni contenute nella presente Carta si applicano a tutti i territori nei quali SpoltoreServizi opera in forza di affidamenti ricevuti dagli Enti pubblici competenti.

1.4 Riferimenti normativi

La Carta dei Servizi è predisposta in conformità ai principi generali in materia di servizi pubblici e tiene conto, in particolare:

- della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, relativo allo schema generale di riferimento per la predisposizione delle Carte dei Servizi Pubblici;
- del Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, recante il riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica;
- della normativa nazionale e regionale di settore applicabile ai singoli servizi gestiti;
- dello Statuto della Società;
- dei Contratti di servizio e degli atti di affidamento sottoscritti con gli Enti competenti.

La Carta è soggetta ad aggiornamento periodico al fine di recepire le evoluzioni normative, organizzative e gestionali della Società.

2. SPOLTORESERVIZI S.R.L.

2.1 La Società

SpoltoreServizi S.r.l. è una società a capitale interamente pubblico costituita per la gestione di servizi pubblici locali e servizi strumentali affidati dagli Enti soci, secondo il modello dell'**in house providing** previsto dalla normativa vigente.

La Società opera perseguendo finalità di interesse generale, assicurando lo svolgimento di attività fondamentali per la collettività attraverso criteri di efficacia, efficienza, economicità, trasparenza e sostenibilità.

L'organizzazione aziendale è orientata alla tutela del patrimonio pubblico, al miglioramento della qualità dei servizi e alla soddisfazione dei bisogni della comunità, nel rispetto degli indirizzi formulati dagli Enti affidanti.

Attraverso una struttura tecnica ed amministrativa specializzata, SpoltoreServizi garantisce la gestione di servizi che incidono quotidianamente sulla qualità della vita dei cittadini, contribuendo alla cura del territorio, alla sicurezza, alla tutela dell'ambiente e al corretto funzionamento dei servizi pubblici locali.

L'attività della Società si sviluppa secondo una logica di collaborazione istituzionale con gli Enti pubblici, perseguendo obiettivi di miglioramento continuo e di costante incremento della qualità delle prestazioni erogate.

2.2 Mission

La missione di SpoltoreServizi consiste nel garantire una gestione efficiente, moderna e sostenibile dei servizi pubblici affidati, assicurando prestazioni di elevata qualità nel rispetto dei principi di legalità, imparzialità e trasparenza.

La Società opera con l'obiettivo di:

- contribuire al miglioramento della qualità della vita della comunità;
- garantire servizi affidabili e continuativi;
- valorizzare il patrimonio pubblico;
- promuovere la sostenibilità ambientale;
- supportare gli Enti affidanti nella gestione dei servizi di interesse generale;
- perseguire il miglioramento continuo dell'organizzazione e delle prestazioni.

Ogni attività è orientata al perseguimento dell'interesse pubblico, ponendo al centro dell'azione amministrativa il cittadino e le esigenze della collettività.

2.3 Vision

SpoltoreServizi intende consolidare il proprio ruolo quale società pubblica di riferimento nella gestione dei servizi locali, distinguendosi per affidabilità, competenza tecnica, capacità organizzativa e qualità delle prestazioni.

La Società promuove una cultura aziendale fondata sull'innovazione, sulla responsabilità sociale, sulla valorizzazione delle competenze professionali e sulla ricerca costante di soluzioni organizzative sempre più efficienti.

L'obiettivo è sviluppare un modello gestionale capace di coniugare efficacia operativa, sostenibilità economica e ambientale, innovazione tecnologica e attenzione alle esigenze degli utenti.

2.4 I valori della Società

L'attività di SpoltoreServizi si ispira ai seguenti valori fondamentali.

Legalità

Operare nel pieno rispetto della normativa vigente, assicurando correttezza, imparzialità e trasparenza nello svolgimento di ogni attività.

Responsabilità

Assumere ogni decisione perseguendo esclusivamente l'interesse pubblico e la tutela della collettività.

Qualità

Garantire standard qualitativi elevati attraverso una costante attenzione all'organizzazione dei servizi, alla formazione del personale e al miglioramento delle prestazioni.

Professionalità

Valorizzare le competenze tecniche e professionali del personale quale elemento fondamentale per la qualità dei servizi erogati.

Sicurezza

Tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori, degli utenti e dei cittadini mediante l'adozione di procedure operative conformi alla normativa vigente.

Trasparenza

Garantire informazioni chiare, complete e facilmente accessibili, favorendo un rapporto di fiducia con cittadini ed Enti affidanti.

Sostenibilità

Promuovere un utilizzo responsabile delle risorse naturali, ridurre gli impatti ambientali delle attività e contribuire alla tutela del territorio.

Innovazione

Favorire l'adozione di strumenti tecnologici e soluzioni organizzative che consentano di migliorare l'efficienza dei servizi e la qualità delle prestazioni.

Collaborazione

Operare in costante raccordo con gli Enti affidanti, le istituzioni e la cittadinanza, promuovendo il dialogo e la partecipazione.

2.5 Le attività della Società

Nell'ambito degli affidamenti ricevuti dagli Enti competenti, SpoltoreServizi svolge attività riconducibili ai seguenti ambiti di intervento.

Servizi cimiteriali

La Società assicura la gestione dei servizi cimiteriali, garantendo il corretto svolgimento delle operazioni previste dalla normativa di settore, la custodia dei cimiteri, la manutenzione delle strutture e la gestione del servizio di illuminazione votiva.

Manutenzione del verde pubblico

La Società cura il patrimonio arboreo e vegetazionale, provvedendo alla manutenzione delle aree verdi, dei parchi, dei giardini pubblici e delle pertinenze stradali, contribuendo alla tutela dell'ambiente e al decoro urbano.

Manutenzione del patrimonio pubblico

SpoltoreServizi svolge attività di manutenzione ordinaria del patrimonio immobiliare, della viabilità, della segnaletica e delle infrastrutture affidate, assicurandone la funzionalità e la sicurezza.

Trasporto scolastico

La Società organizza e gestisce il servizio di trasporto scolastico garantendo sicurezza, regolarità e continuità del servizio, nel rispetto delle esigenze degli utenti e degli indirizzi degli Enti affidanti.

Refezione scolastica

SpoltoreServizi assicura la preparazione, il confezionamento, il trasporto e la somministrazione dei pasti destinati agli alunni, promuovendo la qualità alimentare, la sicurezza igienico-sanitaria e la corretta educazione alimentare.

Ulteriori servizi

La Società può svolgere ulteriori attività affidate dagli Enti pubblici competenti, coerenti con il proprio oggetto sociale e con la normativa vigente, perseguendo gli stessi principi di qualità, efficienza e interesse pubblico.

2.6 Il rapporto con gli Enti affidanti

SpoltoreServizi opera quale strumento operativo degli Enti affidanti, con i quali mantiene un rapporto improntato alla leale collaborazione istituzionale.

La Società garantisce il costante supporto tecnico ed organizzativo necessario alla corretta gestione dei servizi, assicurando la piena disponibilità delle informazioni utili all'esercizio delle funzioni di indirizzo, controllo e monitoraggio previste dalla normativa vigente.

L'attività viene svolta in conformità agli atti di affidamento, ai contratti di servizio, agli indirizzi formulati dagli Enti competenti ed agli obiettivi di qualità definiti nell'ambito della presente Carta dei Servizi.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'attività di SpoltoreServizi S.r.l. è improntata ai principi di qualità dei servizi pubblici e ai valori che caratterizzano l'azione delle società a totale partecipazione pubblica operanti nell'interesse della collettività.

Nello svolgimento delle proprie attività, la Società persegue il miglioramento continuo delle prestazioni, assicurando una gestione orientata all'efficienza, alla trasparenza, alla sostenibilità e alla piena soddisfazione degli utenti.

Tutti i servizi vengono erogati nel rispetto dei principi di seguito illustrati.

3.1 Uguaglianza

SpoltoreServizi garantisce l'accesso ai servizi senza alcuna discriminazione fondata su sesso, età, nazionalità, origine etnica, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali, economiche o sociali.

La Società promuove l'inclusione e presta particolare attenzione alle esigenze delle persone anziane, dei soggetti con disabilità e di tutti coloro che si trovano in condizioni di fragilità, adottando, nell'ambito delle proprie competenze, ogni misura utile a favorire la piena fruibilità dei servizi.

3.2 Imparzialità

Ogni attività viene svolta secondo criteri di obiettività, correttezza e imparzialità.

Le decisioni sono assunte esclusivamente sulla base della normativa vigente, degli atti di affidamento e dell'interesse pubblico, garantendo parità di trattamento nei confronti di tutti gli utenti.

Il personale opera con professionalità, indipendenza e senso di responsabilità, evitando qualsiasi comportamento che possa compromettere il principio di imparzialità.

3.3 Continuità

SpoltoreServizi assicura la continuità dei servizi affidati, garantendone il regolare svolgimento secondo le modalità previste dagli atti di affidamento e dalla programmazione concordata con gli Enti competenti.

Eventuali interruzioni possono verificarsi esclusivamente per cause non imputabili alla Società, quali eventi di forza maggiore, disposizioni delle Autorità competenti, emergenze, interventi indispensabili per la sicurezza o altre circostanze eccezionali.

In tali situazioni la Società adotta tutte le misure organizzative ragionevolmente possibili per limitare i disagi e ripristinare il servizio nel più breve tempo possibile.

3.4 Partecipazione

SpoltoreServizi riconosce nella partecipazione degli utenti uno strumento fondamentale per il miglioramento della qualità dei servizi.

La Società favorisce il dialogo con cittadini, famiglie, istituzioni, associazioni e altri portatori di interesse, promuovendo forme di ascolto e confronto finalizzate a raccogliere osservazioni, suggerimenti e proposte utili al miglioramento dell'organizzazione.

Le segnalazioni e i reclami costituiscono un'importante occasione di verifica e rappresentano uno degli strumenti attraverso cui la Società monitora l'efficacia dei servizi erogati.

3.5 Trasparenza

La trasparenza rappresenta uno dei principi fondamentali dell'attività aziendale.

SpoltoreServizi assicura la pubblicazione delle informazioni previste dalla normativa vigente e garantisce la massima accessibilità ai dati concernenti la propria organizzazione, i servizi erogati e gli standard qualitativi perseguiti.

La Società promuove una comunicazione chiara, completa e facilmente comprensibile, favorendo un rapporto di fiducia con utenti ed Enti affidanti.

3.6 Efficienza ed efficacia

La Società organizza le proprie attività perseguendo il miglior impiego delle risorse disponibili e orientando ogni processo al raggiungimento dei risultati attesi.

L'efficienza viene perseguita attraverso una costante attenzione all'organizzazione del lavoro, alla formazione del personale, all'innovazione tecnologica e alla razionalizzazione dei processi.

L'efficacia viene misurata mediante il monitoraggio della qualità dei servizi e del grado di soddisfazione degli utenti.

3.7 Qualità del servizio

La qualità costituisce un obiettivo permanente dell'azione aziendale.

SpoltoreServizi definisce specifici standard qualitativi per ciascun servizio affidato e ne verifica periodicamente il livello di raggiungimento attraverso attività di monitoraggio, controlli interni e confronto con gli Enti affidanti.

La Società promuove il miglioramento continuo quale principio guida della propria organizzazione.

3.8 Sicurezza

La tutela della salute e della sicurezza rappresenta un valore prioritario per SpoltoreServizi.

Le attività vengono svolte nel rispetto della normativa vigente in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, adottando procedure operative idonee a tutelare lavoratori, utenti e cittadini.

La Società promuove la diffusione della cultura della prevenzione attraverso la formazione continua del personale, l'aggiornamento delle procedure e il costante monitoraggio delle condizioni operative.

3.9 Sostenibilità ambientale

SpoltoreServizi integra i principi della sostenibilità ambientale nella gestione dei servizi affidati.

La Società promuove l'utilizzo responsabile delle risorse naturali, la riduzione degli sprechi, la corretta gestione dei rifiuti, la tutela del patrimonio verde e l'adozione di soluzioni organizzative orientate alla riduzione degli impatti ambientali.

Ogni attività viene programmata tenendo conto dell'equilibrio tra esigenze operative, tutela dell'ambiente e interesse della collettività.

3.10 Innovazione

La Società considera l'innovazione uno strumento essenziale per migliorare la qualità dei servizi e l'efficienza organizzativa.

SpoltoreServizi favorisce l'introduzione di nuove tecnologie, la digitalizzazione dei processi amministrativi, l'aggiornamento delle competenze professionali e l'adozione di modelli organizzativi orientati alla semplificazione dei rapporti con cittadini ed Enti affidanti.

3.11 Responsabilità sociale

SpoltoreServizi opera nella consapevolezza del proprio ruolo quale soggetto pubblico chiamato a svolgere servizi di interesse generale.

Per tale ragione la Società orienta le proprie attività ai principi della responsabilità sociale, contribuendo alla valorizzazione del territorio, alla tutela del patrimonio pubblico, alla sicurezza della comunità e al miglioramento della qualità della vita dei cittadini.

Ogni decisione aziendale è assunta tenendo conto dell'impatto che essa può produrre sulla collettività, sull'ambiente e sulle generazioni future.

3.12 Centralità dell'utente

Il cittadino rappresenta il principale riferimento dell'attività svolta da SpoltoreServizi.

La Società si impegna ad assicurare servizi accessibili, affidabili e di qualità, promuovendo un rapporto improntato alla collaborazione, all'ascolto e al rispetto reciproco.

Le esigenze dell'utenza costituiscono un elemento essenziale nella programmazione delle attività, nella definizione degli standard qualitativi e nell'individuazione delle azioni di miglioramento.

4. ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

4.1 Il modello organizzativo

SpoltoreServizi S.r.l. organizza le proprie attività secondo criteri di efficienza, responsabilità, programmazione e coordinamento, al fine di garantire un'erogazione dei servizi conforme agli standard qualitativi definiti dalla presente Carta.

L'organizzazione aziendale è strutturata in modo da assicurare un efficace raccordo tra le attività amministrative e quelle operative, favorendo l'integrazione delle competenze professionali e il costante coordinamento con gli Enti affidanti.

Ogni servizio è gestito attraverso procedure organizzative finalizzate a garantire la continuità delle prestazioni, la sicurezza delle attività e il raggiungimento degli obiettivi assegnati.

4.2 Programmazione delle attività

La Società pianifica le proprie attività sulla base:

- degli affidamenti ricevuti;
- degli indirizzi formulati dagli Enti affidanti;
- della programmazione annuale e periodica dei servizi;
- delle esigenze della collettività;
- delle priorità individuate dagli uffici competenti;
- delle risorse disponibili.

La programmazione costituisce uno strumento essenziale per assicurare continuità, efficienza e qualità nell'erogazione dei servizi.

Accanto alle attività programmate, la Società garantisce la gestione degli interventi urgenti e delle situazioni impreviste che richiedano un'immediata attivazione operativa.

4.3 Organizzazione operativa

Le attività operative vengono svolte da personale qualificato, dotato delle competenze tecniche necessarie allo svolgimento delle mansioni affidate.

La Società assicura il costante aggiornamento professionale del personale, promuovendo la formazione continua quale elemento fondamentale per il miglioramento della qualità dei servizi.

Gli operatori svolgono le proprie attività nel rispetto delle procedure aziendali, delle norme di sicurezza e delle disposizioni impartite dai responsabili dei servizi.

L'organizzazione del lavoro è improntata a criteri di collaborazione, responsabilizzazione e valorizzazione delle competenze professionali.

4.4 Rapporti con gli Enti affidanti

SpoltoreServizi opera in costante raccordo con gli Enti affidanti, assicurando la piena collaborazione nello svolgimento delle attività e garantendo il supporto tecnico ed organizzativo necessario al perseguimento degli obiettivi di interesse pubblico.

La Società assicura:

- il rispetto degli obblighi previsti dagli atti di affidamento;
- la trasmissione delle informazioni richieste;
- la rendicontazione delle attività svolte;
- il monitoraggio degli standard qualitativi;
- la collaborazione nell'attuazione degli indirizzi formulati dagli Enti.

Il rapporto con gli Enti affidanti è improntato ai principi di leale collaborazione, trasparenza e reciproca responsabilità.

4.5 Rapporti con gli utenti

Nel rapporto con gli utenti SpoltoreServizi si ispira ai principi di disponibilità, correttezza, cortesia e professionalità.

Il personale della Società è tenuto a mantenere un comportamento rispettoso e collaborativo, favorendo la migliore fruizione dei servizi e fornendo informazioni chiare e complete nell'ambito delle proprie competenze.

Ogni operatore è chiamato a rappresentare l'immagine della Società attraverso comportamenti improntati a responsabilità, equilibrio e attenzione nei confronti delle esigenze dell'utenza.

4.6 Identificazione del personale

Il personale operativo impegnato nello svolgimento dei servizi è riconoscibile mediante abbigliamento da lavoro e, ove previsto, tesserino identificativo o altri strumenti di riconoscimento adottati dalla Società.

Tale misura è finalizzata a garantire trasparenza, sicurezza e riconoscibilità nei rapporti con cittadini ed utenti.

4.7 Comunicazione con gli utenti

SpoltoreServizi promuove una comunicazione semplice, trasparente e facilmente accessibile.

Le informazioni riguardanti i servizi vengono rese disponibili attraverso:

- il sito istituzionale della Società;
- la posta elettronica ordinaria;
- la posta elettronica certificata (PEC);
- i recapiti telefonici;
- gli uffici della Società;
- gli ulteriori strumenti di comunicazione eventualmente attivati.

La Società si impegna ad aggiornare costantemente le informazioni pubblicate, favorendo la massima diffusione delle notizie riguardanti l'organizzazione dei servizi.

4.8 Innovazione e digitalizzazione

SpoltoreServizi promuove l'adozione di strumenti digitali finalizzati a semplificare i rapporti con cittadini, Enti affidanti e utenti dei servizi.

La progressiva digitalizzazione delle attività amministrative e gestionali rappresenta un elemento strategico per incrementare l'efficienza organizzativa, migliorare l'accessibilità ai servizi e ridurre i tempi di gestione delle pratiche.

La Società favorisce inoltre l'utilizzo di tecnologie innovative per il monitoraggio delle attività, la gestione delle informazioni e il controllo della qualità dei servizi.

4.9 Controllo della qualità

La qualità dei servizi viene monitorata attraverso un sistema di verifiche periodiche finalizzato a valutare:

- il rispetto degli standard previsti dalla presente Carta;
- l'efficacia delle procedure organizzative;
- il livello di soddisfazione dell'utenza;

- l'andamento delle segnalazioni e dei reclami;
- l'efficienza dei processi aziendali;
- le eventuali criticità organizzative.

Gli esiti delle attività di monitoraggio costituiscono uno strumento fondamentale per la definizione delle azioni di miglioramento e per l'aggiornamento periodico della presente Carta dei Servizi.

5. SERVIZI CIMITERIALI

5.1 Finalità del servizio

SpoltoreServizi S.r.l. gestisce i servizi cimiteriali con l'obiettivo di garantire il corretto svolgimento delle operazioni previste dalla normativa vigente, assicurando il rispetto della dignità della persona, la tutela della memoria dei defunti e il decoro dei luoghi di sepoltura.

L'attività della Società è orientata a garantire un servizio efficiente, continuo e rispettoso della particolare sensibilità che caratterizza le attività cimiteriali, operando in costante collaborazione con gli Enti affidanti e con gli uffici competenti.

I servizi sono svolti nel rispetto della normativa nazionale e regionale in materia di polizia mortuaria, dei regolamenti comunali vigenti e degli atti di affidamento.

5.2 Attività comprese nel servizio

La gestione dei servizi cimiteriali comprende, nell'ambito degli affidamenti ricevuti, lo svolgimento delle attività operative, manutentive ed amministrative necessarie al corretto funzionamento dei cimiteri.

In particolare, la Società provvede a:

Custodia e vigilanza

- apertura e chiusura dei cimiteri secondo gli orari stabiliti dall'Amministrazione;
- vigilanza delle aree cimiteriali;
- controllo dello stato generale delle strutture;
- verifica delle condizioni di sicurezza;
- segnalazione di situazioni di pericolo o degrado.

Operazioni cimiteriali

La Società esegue tutte le operazioni previste dalla normativa vigente, tra cui:

- inumazioni;
- tumulazioni;
- esumazioni ordinarie;
- esumazioni straordinarie;
- estumulazioni ordinarie;

- estumulazioni straordinarie;
- traslazioni;
- raccolta e ricollocazione dei resti mortali;
- deposizione di cassette ossario e urne cinerarie;
- movimentazione dei feretri;
- assistenza durante le operazioni autorizzate.

Tutte le attività vengono svolte con personale qualificato e nel pieno rispetto delle disposizioni igienico-sanitarie.

Illuminazione votiva

La Società provvede alla gestione del servizio di illuminazione votiva mediante:

- attivazione delle utenze;
- manutenzione ordinaria degli impianti;
- sostituzione delle lampade;
- verifica del corretto funzionamento;
- ripristino dei guasti;
- assistenza agli utenti.

Manutenzione delle strutture

La manutenzione comprende:

- piccoli interventi edili;
- manutenzione di cancelli e recinzioni;
- sistemazione dei percorsi pedonali;
- manutenzione delle aree comuni;
- verifica degli impianti tecnologici;
- manutenzione ordinaria delle infrastrutture cimiteriali.

Pulizia e decoro

SpoltoreServizi garantisce il mantenimento del decoro attraverso:

- pulizia dei viali;
- raccolta dei rifiuti;
- svuotamento dei contenitori;
- pulizia delle aree comuni;
- rimozione di materiali abbandonati;
- mantenimento delle condizioni igieniche delle aree cimiteriali.

Manutenzione del verde

Le attività comprendono:

- sfalcio periodico dell'erba;
- potatura di alberi e siepi;
- manutenzione delle aiuole;
- raccolta del fogliame;
- cura delle alberature;
- mantenimento del decoro delle aree verdi.

5.3 Modalità di erogazione del servizio

Le attività sono svolte sulla base della programmazione concordata con gli Enti affidanti e secondo le autorizzazioni rilasciate dagli uffici competenti.

Le operazioni cimiteriali vengono eseguite nel rispetto delle disposizioni normative e regolamentari, assicurando la massima attenzione nei confronti dei familiari dei defunti.

Le attività di manutenzione e pulizia vengono programmate periodicamente, fermo restando l'esecuzione degli interventi urgenti che si rendano necessari per garantire sicurezza, igiene e funzionalità delle strutture.

5.4 Rapporti con gli utenti

Il personale addetto ai servizi cimiteriali opera con particolare sensibilità, riservatezza e professionalità, garantendo un comportamento rispettoso della dignità delle persone e delle circostanze nelle quali il servizio viene svolto.

Gli operatori forniscono agli utenti le informazioni di propria competenza e collaborano con gli uffici comunali al fine di favorire il corretto svolgimento delle attività amministrative e operative.

5.5 Impegni della Società

Nell'ambito della gestione dei servizi cimiteriali, SpoltoreServizi S.r.l. assume i seguenti impegni nei confronti degli utenti e dell'Amministrazione affidante:

- garantire il rispetto della dignità della persona e della memoria dei defunti nello svolgimento di tutte le operazioni cimiteriali;
- assicurare il regolare svolgimento delle attività autorizzate nel rispetto della normativa vigente e dei regolamenti comunali;
- mantenere le aree cimiteriali in condizioni di ordine, pulizia, decoro e sicurezza;
- garantire il corretto funzionamento del servizio di illuminazione votiva mediante interventi di manutenzione e ripristino delle eventuali anomalie;
- assicurare la disponibilità di personale qualificato, riconoscibile e formato per lo svolgimento delle attività affidate;
- fornire agli utenti informazioni chiare, corrette e complete, favorendo un rapporto improntato a cortesia, rispetto e collaborazione;
- promuovere il miglioramento continuo dell'organizzazione del servizio attraverso il monitoraggio delle attività e la collaborazione con gli Enti affidanti.

5.6 Standard di qualità

Fattore di qualità	Impegno della Società
Apertura dei cimiteri	Rispetto degli orari stabiliti dall'Amministrazione
Operazioni cimiteriali	Esecuzione secondo programmazione e autorizzazioni
Decoro delle aree	Pulizia e manutenzione programmata
Illuminazione votiva	Manutenzione e ripristino delle anomalie
Sicurezza	Monitoraggio costante delle condizioni delle strutture
Informazioni all'utenza	Cortesia, disponibilità e collaborazione

6. VERDE PUBBLICO

6.1 Finalità del servizio

Il servizio di manutenzione del verde pubblico è finalizzato alla conservazione, valorizzazione e tutela del patrimonio vegetale affidato a SpoltoreServizi S.r.l., contribuendo al miglioramento della qualità urbana, della sicurezza e della fruibilità degli spazi pubblici.

Attraverso una programmazione costante degli interventi e un'attenta gestione delle aree verdi, la Società garantisce il mantenimento del decoro urbano, la salvaguardia del patrimonio arboreo e la piena funzionalità di parchi, giardini, aree attrezzate e pertinenze stradali.

L'attività viene svolta nel rispetto dei principi di sostenibilità ambientale, tutela della biodiversità e uso responsabile delle risorse.

6.2 Attività comprese nel servizio

Nell'ambito degli affidamenti ricevuti, SpoltoreServizi provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle aree verdi pubbliche.

Le principali attività comprendono:

Manutenzione dei tappeti erbosi

La Società esegue interventi periodici di sfalcio e cura delle superfici erbose, assicurando il mantenimento del decoro e della sicurezza delle aree interessate.

La frequenza degli interventi viene programmata in funzione della stagionalità, delle condizioni climatiche e delle esigenze individuate dall'Amministrazione.

Manutenzione delle alberature

Le attività comprendono il monitoraggio dello stato vegetativo delle alberature e gli interventi necessari alla loro corretta conservazione.

In particolare possono essere eseguiti:

- potature;
- rimonda del secco;
- contenimento della vegetazione;
- eliminazione di rami pericolanti;
- abbattimenti autorizzati;

- sostituzione delle essenze ove prevista.

Ogni intervento viene effettuato secondo criteri agronomici e nel rispetto delle caratteristiche delle specie vegetali.

Manutenzione di siepi e arbusti

La Società provvede alla cura di siepi, arbusti e aiuole mediante interventi periodici finalizzati a garantirne il corretto sviluppo vegetativo e il mantenimento del decoro.

Pulizia delle aree verdi

Le attività comprendono:

- raccolta di foglie e ramaglie;
- rimozione dei rifiuti presenti;
- pulizia dei percorsi;
- mantenimento delle condizioni di igiene e decoro.

Aree attrezzate e arredi

Nell'ambito delle attività affidate, la Società provvede alla verifica dello stato di conservazione degli arredi presenti nelle aree verdi e segnala agli uffici competenti eventuali situazioni che richiedano interventi manutentivi.

6.3 Programmazione degli interventi

Gli interventi vengono programmati sulla base:

- delle caratteristiche delle aree verdi;
- dell'andamento stagionale;
- delle condizioni meteorologiche;
- dello stato della vegetazione;
- delle priorità individuate dagli Enti affidanti;
- delle esigenze di sicurezza.

In presenza di eventi eccezionali, condizioni meteorologiche avverse o situazioni di pericolo, la programmazione può essere modificata al fine di garantire interventi prioritari nelle aree maggiormente interessate.

6.4 Tutela del patrimonio arboreo

SpoltoreServizi considera il patrimonio arboreo un elemento di particolare valore ambientale, paesaggistico e sociale.

Gli interventi sulle alberature vengono programmati privilegiando la conservazione delle essenze esistenti e limitando gli abbattimenti ai soli casi nei quali risultino necessari per motivi di sicurezza, stabilità o fitopatologia.

La Società promuove, ove previsto dagli affidamenti, la progressiva valorizzazione del patrimonio verde attraverso una gestione improntata ai principi della sostenibilità ambientale.

6.5 Sicurezza

La manutenzione del verde è svolta adottando tutte le misure necessarie alla tutela della sicurezza dei lavoratori e della cittadinanza.

Durante l'esecuzione degli interventi vengono predisposte le opportune misure di delimitazione delle aree interessate e adottate le procedure operative previste dalla normativa vigente.

Particolare attenzione viene riservata agli interventi effettuati in prossimità della viabilità, degli edifici pubblici, delle scuole e delle aree maggiormente frequentate.

6.6 Impegni della Società

Nella gestione del servizio di manutenzione del verde pubblico, SpoltoreServizi S.r.l. si impegna a:

- garantire la conservazione e la valorizzazione del patrimonio arboreo e vegetale affidato;
- programmare gli interventi di manutenzione in funzione delle esigenze del territorio, della stagionalità e delle priorità individuate dall'Amministrazione;
- assicurare condizioni di sicurezza e piena fruibilità di parchi, giardini e aree verdi pubbliche;
- operare con personale qualificato e con attrezzature idonee, nel rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- limitare, per quanto possibile, i disagi ai cittadini durante l'esecuzione delle lavorazioni;
- adottare criteri di sostenibilità ambientale e di utilizzo responsabile delle risorse;

- monitorare costantemente lo stato delle aree verdi al fine di programmare gli interventi necessari e migliorare la qualità del servizio.

6.7 Standard di qualità

Fattore di qualità	Impegno della Società
Decoro delle aree verdi	Manutenzione programmata e costante
Sicurezza delle alberature	Monitoraggio e interventi secondo necessità
Fruibilità dei parchi	Mantenimento delle condizioni di utilizzo
Pulizia	Programmazione degli interventi di pulizia
Qualità delle lavorazioni	Esecuzione da parte di personale qualificato
Tutela ambientale	Gestione orientata alla sostenibilità

7. MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO PUBBLICO

7.1 Finalità del servizio

Il servizio di manutenzione del patrimonio pubblico è finalizzato a garantire la conservazione, la funzionalità, la sicurezza e il corretto utilizzo degli immobili, delle infrastrutture e delle opere pubbliche affidate alla gestione di SpoltoreServizi S.r.l.

Attraverso attività di manutenzione programmata e interventi tempestivi, la Società contribuisce alla tutela del patrimonio pubblico, al mantenimento del decoro urbano e alla continuità dei servizi resi alla collettività.

L'attività viene svolta nel rispetto dei principi di economicità, efficienza, sicurezza e sostenibilità, perseguendo l'obiettivo di preservare nel tempo il valore del patrimonio affidato.

7.2 Ambiti di intervento

Nell'ambito degli affidamenti ricevuti, SpoltoreServizi svolge attività di manutenzione ordinaria e di supporto operativo riguardanti il patrimonio pubblico.

Le principali aree di intervento comprendono:

- edifici pubblici;
- immobili comunali;
- impianti tecnologici;
- viabilità;
- segnaletica stradale;
- arredo urbano;
- aree pubbliche;
- infrastrutture comunali;
- supporto tecnico alle attività istituzionali.

Le attività vengono svolte nel rispetto delle priorità individuate dagli Enti affidanti e secondo la programmazione definita dagli uffici competenti.

7.3 Manutenzione degli immobili

La Società provvede all'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria necessari a mantenere in efficienza gli edifici pubblici affidati.

Le attività comprendono, a titolo esemplificativo:

- opere murarie;
- interventi di falegnameria;
- opere da fabbro;
- manutenzioni idrauliche;
- manutenzioni elettriche;
- riparazioni di infissi e serramenti;
- piccole opere di finitura;
- ripristino di elementi deteriorati.

Gli interventi sono finalizzati a garantire la piena funzionalità degli immobili e la sicurezza degli utenti.

7.4 Manutenzione della viabilità

La Società collabora con gli Enti affidanti nella manutenzione della viabilità e delle infrastrutture stradali mediante interventi finalizzati al mantenimento delle condizioni di sicurezza della circolazione.

Le attività possono comprendere:

- ripristino di elementi della sede stradale;
- manutenzione della segnaletica verticale;
- manutenzione della segnaletica orizzontale;
- installazione e sostituzione di elementi di sicurezza;
- manutenzione delle pertinenze stradali;
- interventi urgenti conseguenti a eventi eccezionali.

L'esecuzione delle attività avviene secondo la programmazione definita dagli uffici competenti o a seguito di specifiche segnalazioni.

7.5 Manutenzione dell'arredo urbano

SpoltoreServizi contribuisce al mantenimento del decoro urbano attraverso interventi di manutenzione degli elementi di arredo presenti negli spazi pubblici.

Le attività possono riguardare:

- panchine;
- cestini portarifiuti;
- staccionate;
- dissuasori;
- parapetti;
- elementi di delimitazione;
- attrezzature presenti nelle aree pubbliche.

Gli interventi sono finalizzati a garantire sicurezza, funzionalità e decoro.

7.6 Supporto alle attività istituzionali

La Società fornisce supporto operativo agli Enti affidanti nello svolgimento di manifestazioni istituzionali, eventi pubblici e iniziative di interesse collettivo.

In particolare, possono essere svolte attività di:

- allestimento di strutture temporanee;
- movimentazione di materiali e attrezzature;
- predisposizione di transenne e delimitazioni;
- assistenza logistica;
- supporto tecnico alle iniziative organizzate dall'Amministrazione.

Tali attività contribuiscono al corretto svolgimento degli eventi promossi sul territorio.

7.7 Interventi urgenti

Accanto alle attività programmate, SpoltoreServizi assicura la gestione degli interventi urgenti che si rendano necessari per eliminare situazioni di pericolo o ripristinare la funzionalità del patrimonio pubblico.

Le priorità di intervento vengono definite in collaborazione con gli uffici competenti, tenendo conto della natura della criticità e del livello di rischio per la pubblica incolumità.

7.8 Sicurezza

La sicurezza costituisce un elemento prioritario nello svolgimento delle attività manutentive.

La Società adotta procedure operative conformi alla normativa vigente e impiega personale formato, attrezzature idonee e dispositivi di protezione individuale adeguati alle lavorazioni eseguite.

Durante gli interventi vengono predisposte tutte le misure necessarie per garantire la sicurezza dei lavoratori e dei cittadini.

7.9 Impegni della Società

Nello svolgimento delle attività di manutenzione del patrimonio pubblico, SpoltoreServizi S.r.l. si impegna a:

- garantire la funzionalità, la conservazione e il decoro del patrimonio affidato;
- programmare gli interventi manutentivi secondo criteri di priorità, efficienza e sicurezza;
- assicurare la tempestiva gestione delle situazioni che possano compromettere la pubblica incolumità o la continuità dei servizi;
- utilizzare personale qualificato, mezzi e attrezzature conformi alla normativa vigente;
- operare in costante coordinamento con gli uffici comunali e con gli Enti affidanti;
- svolgere le attività nel rispetto delle procedure tecniche, delle norme di sicurezza e delle disposizioni contrattuali;
- perseguire il miglioramento continuo dell'efficienza organizzativa e della qualità degli interventi manutentivi.

7.10 Standard di qualità

Fattore di qualità	Impegno della Società
Funzionalità del patrimonio	Manutenzione programmata delle strutture affidate
Sicurezza	Priorità agli interventi che riguardano la pubblica incolumità
Continuità del servizio	Programmazione costante delle attività
Professionalità	Personale qualificato e formato
Decoro urbano	Mantenimento delle condizioni di funzionalità degli spazi pubblici
Collaborazione istituzionale	Costante raccordo con gli Enti affidanti

8. TRASPORTO SCOLASTICO

8.1 Finalità del servizio

Il servizio di trasporto scolastico è finalizzato a garantire agli alunni iscritti alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado un collegamento sicuro, regolare ed efficiente tra i punti di raccolta individuati dall'Amministrazione e le sedi scolastiche.

Il servizio rappresenta uno strumento essenziale per favorire il diritto allo studio, agevolare la frequenza scolastica e assicurare pari opportunità di accesso all'istruzione, contribuendo al tempo stesso alla riduzione della mobilità privata e alla sostenibilità ambientale.

SpoltoreServizi organizza il servizio ponendo al centro la sicurezza degli studenti, la qualità dell'organizzazione e la collaborazione con le famiglie, le istituzioni scolastiche e gli Enti affidanti.

8.2 Organizzazione del servizio

Il servizio viene organizzato annualmente sulla base:

- del calendario scolastico;
- degli orari di ingresso e uscita dei plessi;
- delle iscrizioni degli utenti;
- della distribuzione territoriale delle fermate;
- della disponibilità dei mezzi;
- delle indicazioni formulate dall'Amministrazione.

La programmazione dei percorsi è finalizzata a garantire la massima efficienza del servizio, riducendo i tempi di percorrenza e assicurando condizioni di viaggio adeguate agli utenti.

Eventuali modifiche organizzative possono essere introdotte nel corso dell'anno scolastico per esigenze connesse alla variazione degli iscritti, agli orari scolastici o ad altre necessità organizzative.

8.3 Modalità di svolgimento

Il servizio viene effettuato nei giorni previsti dal calendario scolastico e comprende, secondo gli affidamenti ricevuti:

- trasporto di andata;
- trasporto di ritorno;
- eventuali servizi integrativi autorizzati;

- trasporto in occasione di attività didattiche, culturali, sportive o ricreative promosse dalle istituzioni scolastiche o dagli Enti affidanti.

Per gli alunni della scuola dell'infanzia è garantito, ove previsto, il servizio di accompagnamento.

8.4 Sicurezza degli utenti

La sicurezza degli studenti costituisce il principio prioritario nello svolgimento del servizio.

Per tale ragione SpoltoreServizi assicura:

- impiego di mezzi regolarmente revisionati;
- costante manutenzione degli automezzi;
- rispetto della capienza autorizzata;
- utilizzo di personale in possesso dei requisiti professionali previsti dalla normativa;
- costante verifica delle condizioni di efficienza dei veicoli;
- adozione delle procedure previste per la salita e la discesa degli alunni;
- particolare attenzione agli utenti più piccoli.

Ogni attività viene svolta nel rispetto delle norme del Codice della Strada e della disciplina vigente in materia di trasporto scolastico.

8.5 I mezzi

Gli scuolabus utilizzati sono sottoposti ai controlli e agli interventi manutentivi previsti dalla normativa vigente.

La Società provvede a mantenerli in condizioni di:

- piena efficienza;
- sicurezza;
- pulizia;
- funzionalità.

In caso di guasto o indisponibilità di un mezzo, SpoltoreServizi adotta ogni misura organizzativa utile a garantire la continuità del servizio, compatibilmente con le risorse disponibili.

8.6 Il personale

Il servizio è svolto da personale qualificato, in possesso delle abilitazioni professionali previste dalla normativa vigente.

Gli operatori sono tenuti a:

- mantenere un comportamento corretto e rispettoso;
- garantire la massima prudenza durante la guida;
- collaborare con il personale scolastico;
- favorire un clima sereno durante il trasporto;
- prestare particolare attenzione alle esigenze degli utenti.

Il personale partecipa periodicamente ad attività di aggiornamento professionale e formazione in materia di sicurezza.

8.7 Rapporti con gli utenti

SpoltoreServizi considera fondamentale il rapporto di collaborazione con le famiglie.

La Società favorisce una comunicazione chiara e trasparente relativamente all'organizzazione del servizio, alle eventuali variazioni e alle informazioni di interesse degli utenti.

Le famiglie sono invitate a collaborare affinché il servizio possa svolgersi nelle migliori condizioni di sicurezza, rispettando gli orari, le modalità di accesso agli scuolabus e le indicazioni fornite dal personale.

8.8 Impegni della Società

Nella gestione del servizio di trasporto scolastico, SpoltoreServizi S.r.l. si impegna a:

- garantire la regolarità e la continuità del servizio secondo il calendario scolastico e la programmazione definita dall'Amministrazione;
- assicurare la massima attenzione alla sicurezza degli alunni durante tutte le fasi del trasporto;
- mantenere gli automezzi in condizioni di piena efficienza, pulizia e sicurezza mediante regolari interventi di manutenzione;
- impiegare personale in possesso delle qualifiche professionali previste dalla normativa vigente;
- comunicare tempestivamente agli utenti eventuali variazioni significative nell'organizzazione del servizio;
- favorire un rapporto di collaborazione con famiglie, istituzioni scolastiche ed Enti affidanti;

- monitorare costantemente la qualità del servizio al fine di migliorarne l'efficienza e la soddisfazione dell'utenza.

8.9 Standard di qualità

Fattore di qualità	Impegno della Società
Sicurezza	Utilizzo di mezzi efficienti e conformi alla normativa
Regolarità	Esecuzione del servizio secondo la programmazione
Continuità	Limitazione delle interruzioni del servizio
Professionalità	Personale qualificato e formato
Informazione	Comunicazione tempestiva delle variazioni significative
Collaborazione	Costante raccordo con scuole ed Enti affidanti

9. REFEZIONE SCOLASTICA

9.1 Finalità del servizio

Il servizio di refezione scolastica costituisce un servizio pubblico essenziale finalizzato a garantire agli alunni un'alimentazione sana, equilibrata e nutrizionalmente adeguata, contribuendo al benessere, alla crescita e al corretto sviluppo dei bambini.

La refezione scolastica rappresenta inoltre un importante momento educativo e di socializzazione, attraverso il quale vengono promossi corretti stili alimentari, il rispetto dell'ambiente, la riduzione degli sprechi e la valorizzazione della qualità degli alimenti.

SpoltoreServizi gestisce il servizio nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza alimentare, perseguendo elevati standard qualitativi lungo tutte le fasi del processo produttivo.

9.2 Organizzazione del servizio

Il servizio comprende l'intero ciclo produttivo dei pasti destinati agli utenti delle scuole servite.

In particolare, SpoltoreServizi provvede a:

- approvvigionamento delle derrate alimentari;
- preparazione dei pasti;
- confezionamento;
- trasporto;
- distribuzione;
- somministrazione;
- riordino e pulizia dei locali;
- gestione delle stoviglie;
- raccolta differenziata dei rifiuti.

Tutte le attività vengono svolte nel rispetto delle procedure di autocontrollo previste dalla normativa vigente.

9.3 Qualità delle materie prime

La qualità delle materie prime rappresenta uno degli elementi fondamentali del servizio.

La Società seleziona prodotti conformi alla normativa vigente privilegiando alimenti che garantiscano:

- elevati standard qualitativi;
- sicurezza alimentare;
- freschezza;
- stagionalità;
- tracciabilità;
- corretta conservazione.

Particolare attenzione viene riservata alla valorizzazione dei prodotti di qualità certificata, dei prodotti biologici e delle produzioni tipiche, secondo quanto previsto dagli affidamenti ricevuti.

9.4 Sicurezza alimentare

La sicurezza alimentare rappresenta il principio fondamentale dell'intero servizio.

SpoltoreServizi garantisce l'applicazione del sistema di autocontrollo igienico-sanitario basato sui principi HACCP, assicurando il monitoraggio di tutte le fasi della filiera produttiva.

Le procedure adottate riguardano:

- ricevimento delle derrate;
- conservazione degli alimenti;
- preparazione;
- cottura;
- confezionamento;
- trasporto;
- distribuzione;
- sanificazione degli ambienti;
- gestione delle attrezzature;
- controllo delle temperature.

L'intero processo viene costantemente monitorato mediante registrazioni, verifiche e controlli periodici.

9.5 Menù

I pasti vengono preparati nel rispetto dei menù approvati dai competenti servizi sanitari e dagli Enti affidanti.

I menù sono elaborati sulla base delle esigenze nutrizionali delle diverse fasce di età e sono orientati alla promozione di una corretta educazione alimentare.

Eventuali variazioni possono essere introdotte esclusivamente nei casi previsti dalla normativa o per motivate esigenze organizzative, garantendo comunque il mantenimento dell'equilibrio nutrizionale del pasto.

9.6 Diete speciali

Particolare attenzione viene dedicata agli utenti che necessitano di regimi alimentari specifici.

La Società garantisce, nel rispetto delle procedure previste dagli Enti affidanti, la preparazione di:

- diete per allergie alimentari;
- diete per intolleranze;
- diete per patologie certificate;
- diete etico-religiose;
- diete vegetariane, ove previste;
- diete temporanee prescritte dal medico.

La preparazione dei pasti speciali avviene adottando procedure finalizzate ad evitare contaminazioni e garantendo la corretta identificazione delle singole porzioni.

9.7 Trasporto e distribuzione dei pasti

Il trasporto dei pasti viene effettuato mediante mezzi e contenitori idonei a garantire il mantenimento delle condizioni igieniche e delle temperature previste dalla normativa vigente.

Durante la distribuzione il personale opera nel rispetto delle procedure organizzative e delle norme igienico-sanitarie, assicurando la corretta somministrazione dei pasti agli utenti.

Particolare attenzione viene riservata alla distribuzione delle diete speciali.

9.8 Igiene e sanificazione

La Società garantisce la pulizia e la sanificazione degli ambienti, delle attrezzature, delle stoviglie e dei locali utilizzati nello svolgimento del servizio.

Le attività vengono effettuate secondo programmi periodici che prevedono:

- pulizia ordinaria;
- sanificazione;
- disinfezione;
- controllo delle attrezzature;
- manutenzione degli impianti.

I prodotti impiegati sono conformi alla normativa vigente e utilizzati secondo le indicazioni dei produttori.

9.9 Educazione alimentare

La refezione scolastica rappresenta anche uno strumento di educazione alimentare.

La Società collabora con gli Enti affidanti e con le istituzioni scolastiche nella promozione di iniziative volte a diffondere corretti stili di vita, favorire il consumo consapevole degli alimenti e promuovere il rispetto dell'ambiente.

9.10 Sostenibilità ambientale

SpoltoreServizi promuove una gestione del servizio orientata alla sostenibilità ambientale attraverso:

- riduzione degli sprechi alimentari;
- corretta raccolta differenziata dei rifiuti;
- utilizzo responsabile delle risorse;
- riduzione degli imballaggi;
- valorizzazione delle produzioni di qualità;
- ottimizzazione dell'organizzazione del servizio.

9.11 Controlli

La qualità del servizio è costantemente verificata attraverso:

- controlli interni;
- verifiche igienico-sanitarie;

- monitoraggio delle procedure HACCP;
- controlli degli Enti affidanti;
- verifiche delle Autorità competenti;
- attività della Commissione Mensa, ove istituita.

La Società garantisce la piena collaborazione con gli organismi incaricati dei controlli.

9.12 Impegni della Società

Nell'erogazione del servizio di refezione scolastica, SpoltoreServizi S.r.l. si impegna a:

- garantire elevati standard di qualità e sicurezza alimentare in tutte le fasi del processo produttivo;
- assicurare il rigoroso rispetto delle procedure di autocontrollo igienico-sanitario previste dal sistema HACCP;
- utilizzare materie prime conformi ai requisiti qualitativi stabiliti dalla normativa vigente e dagli affidamenti ricevuti;
- preparare e distribuire i pasti nel rispetto dei menù approvati e delle diete speciali autorizzate;
- garantire la corretta conservazione, il trasporto e la somministrazione degli alimenti nel rispetto delle temperature e delle procedure previste;
- assicurare la pulizia e la sanificazione periodica di ambienti, attrezzature e stoviglie;
- promuovere la sostenibilità ambientale attraverso la riduzione degli sprechi alimentari, la raccolta differenziata e l'utilizzo responsabile delle risorse;
- collaborare con gli Enti affidanti, le istituzioni scolastiche e gli organismi di controllo per il costante miglioramento della qualità del servizio.

9.13 Standard di qualità

Fattore di qualità	Impegno della Società
Sicurezza alimentare	Applicazione del sistema HACCP
Qualità delle derrate	Utilizzo di prodotti conformi agli standard previsti
Menù	Rispetto delle tabelle dietetiche approvate
Diete speciali	Preparazione separata e corretta identificazione
Igiene	Pulizia e sanificazione periodica di ambienti e attrezzature
Tracciabilità	Controllo dell'intera filiera alimentare
Controlli	Collaborazione con gli organismi competenti

10. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

10.1 La qualità come impegno

La qualità dei servizi rappresenta uno degli elementi fondamentali dell'attività svolta da SpoltoreServizi S.r.l.

Attraverso la definizione di specifici standard qualitativi, la Società intende garantire ai cittadini servizi affidabili, efficienti e orientati al miglioramento continuo, nel rispetto dei principi di trasparenza, responsabilità e interesse pubblico.

Gli standard individuati nella presente Carta costituiscono gli impegni che la Società assume nei confronti degli utenti e rappresentano gli strumenti attraverso i quali viene monitorata l'efficacia delle attività svolte.

10.2 Monitoraggio della qualità

SpoltoreServizi verifica periodicamente il livello qualitativo dei servizi mediante attività di monitoraggio finalizzate a valutare:

- il rispetto degli standard dichiarati;
- la regolarità delle prestazioni;
- l'efficienza organizzativa;
- la qualità tecnica delle attività;

- il grado di soddisfazione degli utenti;
- l'efficacia delle azioni di miglioramento.

Le verifiche vengono effettuate attraverso controlli interni, analisi dei dati di gestione, confronto con gli Enti affidanti ed esame delle segnalazioni provenienti dall'utenza.

10.3 Indicatori di qualità

Gli indicatori adottati dalla Società riguardano, in particolare:

- continuità dei servizi;
- regolarità delle prestazioni;
- tempestività degli interventi;
- sicurezza;
- efficienza organizzativa;
- professionalità del personale;
- correttezza delle informazioni;
- qualità delle manutenzioni;
- soddisfazione dell'utenza;
- gestione delle segnalazioni e dei reclami.

Gli indicatori vengono periodicamente riesaminati al fine di adeguarli all'evoluzione dei servizi e alle esigenze della collettività.

10.4 Standard generali

Indipendentemente dal servizio erogato, SpoltoreServizi si impegna a garantire il rispetto dei seguenti standard generali.

Ambito	Standard di qualità
Continuità	Regolare erogazione dei servizi, salvo cause di forza maggiore o eventi non imputabili alla Società
Sicurezza	Svolgimento delle attività nel rispetto della normativa vigente
Professionalità	Impiego di personale qualificato e costantemente formato
Informazione	Comunicazioni chiare, corrette e facilmente accessibili
Collaborazione	Costante raccordo con gli Enti affidanti e disponibilità verso gli utenti
Miglioramento	Monitoraggio continuo delle prestazioni e aggiornamento delle procedure
Ambiente	Gestione dei servizi nel rispetto dei principi di sostenibilità ambientale

10.5 Standard specifici dei servizi

Per ciascun servizio gestito dalla Società sono individuati specifici standard qualitativi, riportati nei relativi capitoli della presente Carta.

Tali standard riguardano, a titolo esemplificativo:

- regolarità delle attività;
- sicurezza delle operazioni;
- qualità delle manutenzioni;
- corretto funzionamento degli impianti;
- sicurezza alimentare;
- efficienza dei mezzi;
- decoro delle strutture;
- continuità dei servizi.

Il loro monitoraggio costituisce uno degli strumenti attraverso i quali la Società valuta l'efficacia della propria organizzazione.

10.6 Riesame degli standard

Gli standard di qualità sono oggetto di periodica verifica da parte della Società.

Il riesame tiene conto:

- delle modifiche normative;
- dell'evoluzione dei servizi affidati;
- delle indicazioni formulate dagli Enti affidanti;
- delle risultanze delle attività di monitoraggio;
- delle osservazioni provenienti dagli utenti;
- degli obiettivi di miglioramento individuati dalla Società.

Qualora necessario, gli standard vengono aggiornati in occasione della revisione della presente Carta dei Servizi.

11. SEGNALAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI

SpoltoreServizi Srl SS 16 Bis Monte - 65010 SPOLTORE (PE)

tel. 0854962934 fax 0854963411

Email: info@spoltoreservizi.it pec: spoltoreservizi@pec.it – www.spoltoreservizi.it

11.1 Partecipazione degli utenti

SpoltoreServizi riconosce il valore della partecipazione attiva degli utenti quale elemento fondamentale per il miglioramento della qualità dei servizi.

Le osservazioni formulate dai cittadini costituiscono un'importante occasione di verifica dell'efficacia dell'organizzazione e contribuiscono all'individuazione di eventuali interventi correttivi.

11.2 Segnalazioni

Le segnalazioni consentono agli utenti di comunicare alla Società situazioni di disservizio, anomalie, criticità o condizioni che richiedano verifiche o interventi.

Le segnalazioni sono prese in esame dagli uffici competenti e costituiscono uno degli strumenti attraverso i quali viene monitorata la qualità dei servizi.

11.3 Reclami

Gli utenti possono presentare reclamo qualora ritengano che un servizio non sia stato erogato nel rispetto degli standard qualitativi dichiarati o delle modalità previste.

Ogni reclamo viene esaminato con attenzione, nel rispetto dei principi di imparzialità, trasparenza e correttezza.

La Società assicura lo svolgimento delle verifiche necessarie e fornisce all'utente un riscontro secondo le procedure interne adottate.

11.4 Suggerimenti

Gli utenti possono formulare proposte finalizzate al miglioramento dell'organizzazione e della qualità dei servizi.

I suggerimenti vengono valutati dalla Società nell'ambito delle attività di monitoraggio e possono costituire elemento utile per la revisione delle procedure operative e degli standard qualitativi.

11.5 Modalità di presentazione

Gli utenti possono presentare segnalazioni, reclami e suggerimenti mediante:

- posta elettronica;
- posta elettronica certificata (PEC);
- posta ordinaria;

- consegna presso gli uffici della Società;
- ulteriori canali eventualmente resi disponibili attraverso il sito istituzionale.

La comunicazione deve contenere, ove possibile:

- le generalità e i recapiti del soggetto che la presenta;
- il servizio interessato;
- la descrizione dei fatti;
- il luogo e la data dell'evento, ove conosciuti;
- ogni ulteriore elemento utile alla corretta istruttoria.

Qualora le informazioni fornite risultino insufficienti, la Società può richiedere integrazioni ai fini della definizione della pratica.

11.6 Gestione delle comunicazioni

Le segnalazioni, i reclami e i suggerimenti sono registrati e trasmessi al settore competente per le necessarie verifiche.

Qualora la questione riguardi materie di competenza dell'Ente affidante o di altra Amministrazione, la Società provvede, ove possibile, a trasmettere la comunicazione all'ufficio competente ovvero a fornire all'utente le informazioni utili per l'individuazione del corretto destinatario.

11.7 Riscontro all'utente

La Società assicura la presa in carico delle comunicazioni ricevute e fornisce riscontro secondo le procedure interne adottate e nel rispetto delle disposizioni normative e contrattuali applicabili.

Qualora siano necessarie verifiche particolarmente complesse o l'acquisizione di informazioni da parte di altri soggetti competenti, i tempi di definizione della pratica potranno essere conseguentemente estesi.

Le segnalazioni costituiscono uno degli strumenti attraverso i quali la Società monitora la qualità dei servizi e individua eventuali azioni di miglioramento.

12. GLI IMPEGNI DI SPOLTORESERVIZI

La presente Carta dei Servizi rappresenta l'impegno che SpoltoreServizi S.r.l. assume nei confronti degli utenti, degli Enti affidanti e della collettività.

Nello svolgimento delle proprie attività, la Società orienta ogni azione al perseguimento dell'interesse pubblico, promuovendo una gestione responsabile, efficiente e trasparente dei servizi affidati.

SpoltoreServizi si impegna a:

- garantire continuità, regolarità ed efficienza nell'erogazione dei servizi;
- operare nel rispetto dei principi di legalità, imparzialità e trasparenza;
- assicurare elevati standard di qualità e sicurezza;
- utilizzare personale qualificato, formato e costantemente aggiornato;
- impiegare mezzi, attrezzature e materiali conformi alla normativa vigente;
- mantenere un rapporto improntato a correttezza, disponibilità e collaborazione con cittadini ed Enti affidanti;
- favorire l'ascolto degli utenti e valorizzarne i contributi ai fini del miglioramento dei servizi;
- promuovere la sostenibilità ambientale e l'utilizzo responsabile delle risorse;
- perseguire il miglioramento continuo dell'organizzazione e delle prestazioni;
- contribuire alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio pubblico affidato.

La qualità dei servizi rappresenta un obiettivo permanente dell'azione aziendale e costituisce il principale criterio di valutazione dell'efficacia dell'organizzazione.

13. TRASPARENZA, ETICA, SOSTENIBILITÀ E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

13.1 Trasparenza

SpoltoreServizi garantisce la massima trasparenza nello svolgimento delle proprie attività, assicurando la pubblicazione delle informazioni previste dalla normativa vigente e favorendo la conoscibilità dei servizi erogati, della propria organizzazione e degli standard qualitativi adottati.

La Società promuove una comunicazione chiara, accessibile e costantemente aggiornata, al fine di rafforzare il rapporto di fiducia con cittadini, utenti ed Enti affidanti.

13.2 Etica e integrità

L'attività di SpoltoreServizi si fonda sui principi di correttezza, responsabilità, imparzialità e rispetto delle persone.

Amministratori, dipendenti e collaboratori sono tenuti ad operare con professionalità, lealtà e senso di responsabilità, perseguendo esclusivamente l'interesse pubblico e contribuendo alla tutela dell'immagine e della credibilità della Società.

Ogni comportamento deve essere improntato al rispetto della normativa vigente, delle procedure aziendali e dei principi di buona amministrazione.

13.3 Sostenibilità

La Società considera la sostenibilità un elemento essenziale della propria attività.

Nell'organizzazione dei servizi SpoltoreServizi promuove:

- il contenimento degli impatti ambientali;
- la tutela del patrimonio naturale e del verde pubblico;
- l'utilizzo responsabile delle risorse;
- la corretta gestione dei rifiuti;
- la riduzione degli sprechi;
- il miglioramento continuo dell'efficienza organizzativa.

La sostenibilità viene perseguita attraverso una programmazione delle attività orientata all'equilibrio tra qualità dei servizi, tutela dell'ambiente ed interesse della collettività.

13.4 Protezione dei dati personali

SpoltoreServizi assicura il trattamento dei dati personali nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

I dati raccolti nell'ambito dell'erogazione dei servizi sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali e amministrative connesse allo svolgimento delle attività affidate alla Società.

Sono adottate adeguate misure tecniche ed organizzative finalizzate a garantire la riservatezza, l'integrità e la sicurezza delle informazioni trattate.

Gli interessati possono esercitare i diritti riconosciuti dalla normativa vigente secondo le modalità indicate nelle informative pubblicate dalla Società.

14. MIGLIORAMENTO CONTINUO DEI SERVIZI

SpoltoreServizi Srl SS 16 Bis Monte - 65010 SPOLTORE (PE)

tel. 0854962934 fax 0854963411

Email: info@spoltoreservizi.it pec: spoltoreservizi@pec.it – www.spoltoreservizi.it

14.1 Il miglioramento come principio di gestione

SpoltoreServizi considera il miglioramento continuo un elemento fondamentale della propria organizzazione e orienta la gestione dei servizi alla costante ricerca di livelli qualitativi sempre più elevati.

La qualità dei servizi viene monitorata attraverso un sistema di verifiche periodiche finalizzato ad individuare opportunità di sviluppo, incrementare l'efficienza organizzativa e migliorare la soddisfazione degli utenti.

14.2 Strumenti di monitoraggio

La Società verifica periodicamente l'efficacia dei servizi mediante:

- controlli interni;
- monitoraggio degli standard di qualità;
- analisi delle segnalazioni e dei reclami;
- confronto con gli Enti affidanti;
- rilevazione della soddisfazione degli utenti;
- verifica dell'organizzazione dei servizi;
- attività di audit interno, ove previste.

14.3 Azioni di miglioramento

Sulla base delle risultanze delle attività di monitoraggio, SpoltoreServizi promuove azioni finalizzate a:

- migliorare l'organizzazione dei servizi;
- incrementare l'efficienza operativa;
- rafforzare la formazione del personale;
- aggiornare procedure e modalità operative;
- sviluppare strumenti digitali;
- migliorare la comunicazione con gli utenti;
- valorizzare l'innovazione tecnologica;
- aumentare la qualità delle prestazioni.

14.4 Formazione del personale

La formazione costituisce uno degli strumenti principali attraverso cui la Società promuove il miglioramento continuo.

SpoltoreServizi favorisce l'aggiornamento professionale del personale mediante attività formative finalizzate a mantenere elevati livelli di competenza tecnica, organizzativa e relazionale.

14.5 Verifica della Carta dei Servizi

La presente Carta è oggetto di periodica verifica al fine di accertare il mantenimento degli standard dichiarati e l'efficacia degli strumenti di monitoraggio adottati.

Gli esiti delle verifiche costituiscono elemento di riferimento per l'aggiornamento della Carta e per la definizione degli obiettivi di miglioramento.

15. VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

SpoltoreServizi Srl SS 16 Bis Monte - 65010 SPOLTORE (PE)

tel. 0854962934 fax 0854963411

Email: info@spoltoreservizi.it pec: spoltoreservizi@pec.it – www.spoltoreservizi.it

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dalla data della sua approvazione da parte degli organi competenti della Società.

Essa costituisce il documento di riferimento per i rapporti tra SpoltoreServizi, gli utenti e gli Enti affidanti relativamente ai servizi disciplinati dalla presente Carta.

La Società provvede al periodico aggiornamento del documento al fine di recepire:

- modifiche normative;
- variazioni degli affidamenti;
- evoluzione dell'organizzazione aziendale;
- aggiornamento degli standard qualitativi;
- risultati delle attività di monitoraggio;
- osservazioni formulate dagli utenti e dagli Enti affidanti.

La versione aggiornata della Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale della Società ed è liberamente consultabile dagli utenti.

Per quanto non espressamente disciplinato dalla presente Carta trovano applicazione la normativa vigente, gli atti di affidamento, i contratti di servizio, i regolamenti degli Enti affidanti e le ulteriori disposizioni applicabili ai singoli servizi.

16. CONTATTI



Per informazioni sui servizi, segnalazioni, reclami o richieste di chiarimento gli utenti possono rivolgersi a:

SpoltoreServizi S.r.l.

Sede legale e operativa

Strada Statale 16 Bis Monte n. 16

65010 Spoltore (PE)

Telefono: 0854962934

E-mail: info@spoltoreservizi.it

PEC: spoltoreservizi@pec.it

Sito istituzionale: www.spoltoreservizi.it

Orari di apertura: martedì – mercoledì – sabato dalle ore 9.00 alle ore 11.00.

17. CONCLUSIONI

SpoltoreServizi Srl SS 16 Bis Monte - 65010 SPOLTORE (PE)

tel. 0854962934 fax 0854963411

Email: info@spoltoreservizi.it pec: spoltoreservizi@pec.it – www.spoltoreservizi.it

La presente Carta dei Servizi rappresenta l'impegno di SpoltoreServizi S.r.l. a garantire servizi pubblici di qualità, orientati ai principi di efficienza, trasparenza, sostenibilità e miglioramento continuo.

La Società considera il dialogo con cittadini, utenti ed Enti affidanti ad uno strumento essenziale per accrescere il livello delle prestazioni offerte e contribuire allo sviluppo del territorio.