

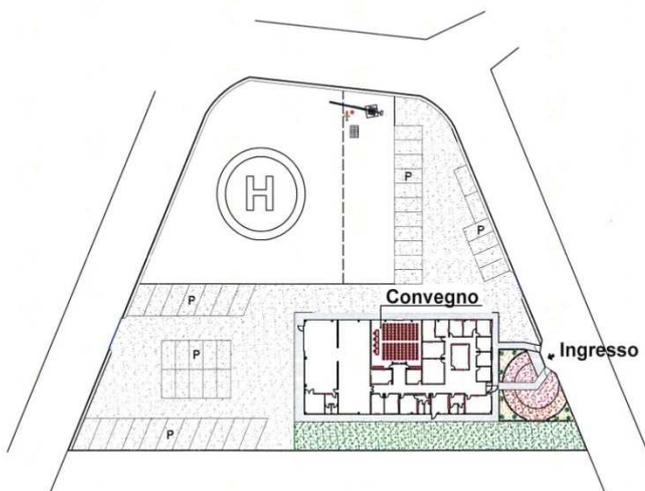


ECO STUDIO SRL
Via delle Industrie, 8 PORTO VIRO - (RO)
Telefono 0426 – 321247 Fax 0426 – 365106
CF e P. IVA 01153620297, N. 11301 REA 131758
www.ecostudiosrl.com mail: info@ecostudiosrl.com
UNI EN ISO 9001:2008

LA CARTA DEI SERVIZI

PRENTAZIONE

LAY OUT AREA



COME RAGGIUNGERCI



Eco Studio S.r.l. è nata nel 1999 da un insieme di professionisti per fornire assistenza e supporto tecnico alle aziende che chiedevano sempre più a gran voce un supporto per la materia della sicurezza sul lavoro. Nell'aprile 2000, grazie al responsabile legale della società, che aveva lavorato come Tecnico della Prevenzione presso il Dipartimento di Prevenzione della AUSL 19 di Adria (RO), Eco Studio SRL iniziava ad espandersi, acquisendo professionisti con competenze specifiche, orientandosi alla fornitura di un servizio completo nell'ambito della sicurezza ed igiene del lavoro, andando incontro così, alle esigenze delle ditte.

Attualmente la sede operativa della società, si trova nel comune di Porto Viro (RO) in via delle Industrie 8, conta 17 tecnici interni ed 8 collaboratori esterni.

Oltre agli spazi per gli uffici, la struttura comprende due aule per la formazione, aula informatica attrezzata con 16 postazioni, due ampi laboratori interni (complessivamente oltre 260 mq), ampio spazio

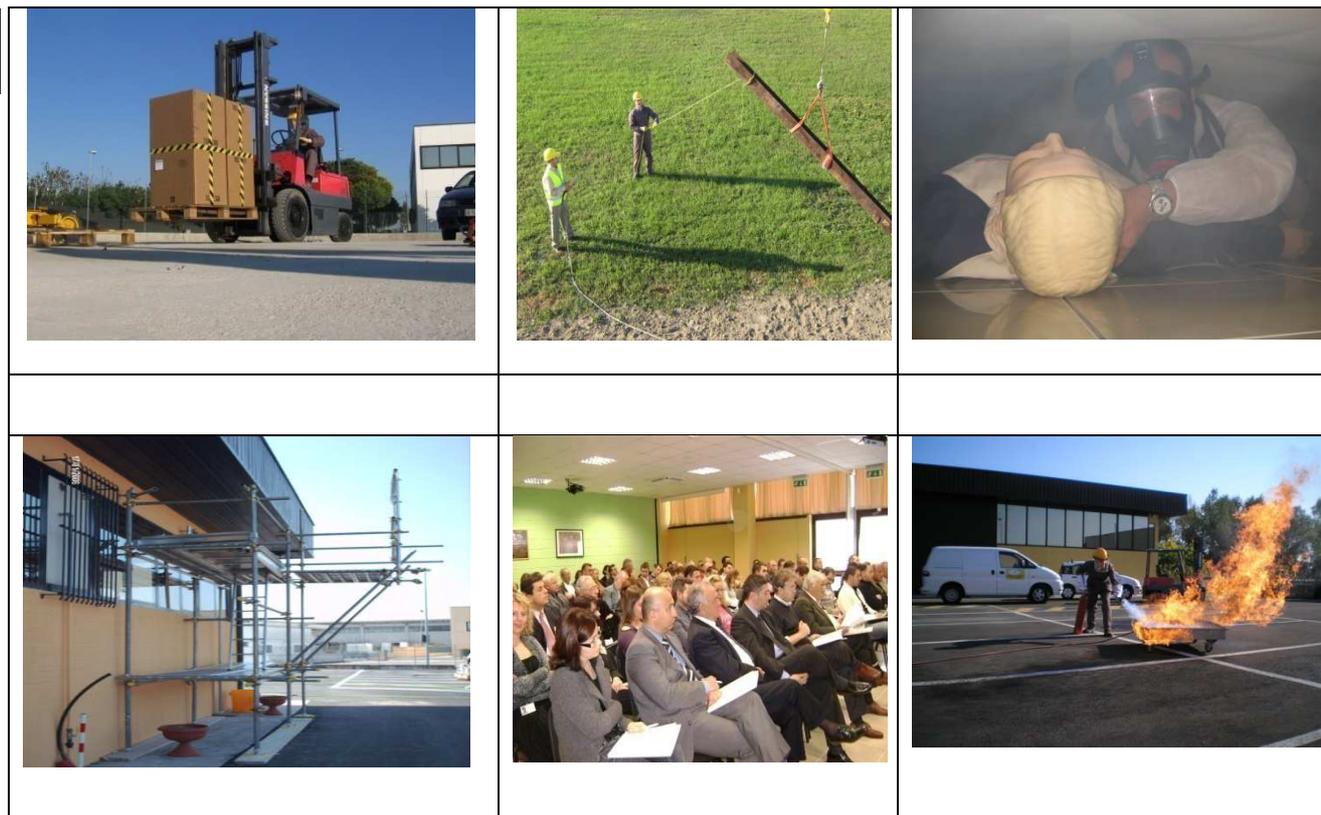


ECO STUDIO SRL

Via delle Industrie, 8 PORTO VIRO - (RO)
Telefono 0426 - 321247 Fax 0426 - 365106
CF e P. IVA 01153620297, N. 11301 REA 131758
www.ecostudiosrl.com mail: info@ecostudiosrl.com
UNI EN ISO 9001:2008

esterno per le prove pratiche di addestramento e un modulo per la simulazione e gestione dell'emergenze ed evacuazioni (cosiddetta "camera del fumo").

Eco Studio S.r.l. segue il sistema di qualità ISO 9001:2008.





ECO STUDIO SRL

Via delle Industrie, 8 PORTO VIRO - (RO)
Telefono 0426 – 321247 Fax 0426 – 365106
CF e P. IVA 01153620297, N. 11301 REA 131758
www.ecostudiosrl.com mail: info@ecostudiosrl.com
UNI EN ISO 9001:2008

PREMESSA

Oggetto e campo di applicazione TITOLO I

La carta dei servizi è un documento dedicato alla tutela dei diritti dei clienti-utenti. Il suo contenuto rappresenta un impegno, che l'Azienda Eco Studio SRL prende nei confronti di chi usufruisce dei propri servizi. Il contenuto della Carta è organizzato in base a linee guida dell'SA 8000:2008 di cui l'Ente Eco Studio Srl segue i contenuti; essa comprende le informazioni sui lavori svolti dall'azienda e sui servizi resi ai clienti quali: l'igiene e la sicurezza nei luoghi di lavoro, l'erogazione della formazione continua, i servizi di politica attiva, la progettazione edile ed impiantistica, i servizi al lavoro*, l'igiene degli alimenti, la prevenzione incendi, l'implementazione dei sistemi di qualità, sicurezza, etica, ed ambientale, i quali vengono ripresi in maniera più dettagliata al titolo IV°.

Nella Carta inoltre l'Azienda dichiara i propri standard di qualità, che possono essere controllati direttamente dal Cliente; informa inoltre, sulle modalità attraverso le quali è possibile segnalare un disservizio o presentare reclamo.

L'Azienda non fa discriminazioni di sesso, età, razza, appartenenza politica o religiosa, è del tutto fruibile per i diversamente abili e si ispira ai principi della SA 8000:2008.

Riguardo il rispetto delle persone impiegate nelle diverse mansioni lavorative e per tutti i clienti o visitatori che usufruissero della struttura e dei servizi collegati, l'Ente tiene un comportamento etico e rispettoso nei principi di cui sopra.

**vedi allegato per la descrizione del servizio con tutte le modalità di erogazione specifica, non fare riferimento ai paragrafi successivi.*

INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE Regolamento di Pubblica Tutela

TITOLO II PRESENTAZIONE DELLE OSSERVAZIONI, OPPOSIZIONI, DENUNCE E RECLAMI

Art. 1

Gli utenti, le aziende pubbliche o private per il tramite del loro rappresentante legale, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti riconosciuti ed accreditati presso la Regione o altri enti pubblici, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza erogati dallo scrivente Ente.



ECO STUDIO SRL

Via delle Industrie, 8 PORTO VIRO - (RO)
Telefono 0426 – 321247 Fax 0426 – 365106
CF e P. IVA 01153620297, N. 11301 REA 131758
www.ecostudiosrl.com mail: info@ecostudiosrl.com
UNI EN ISO 9001:2008

Art. 2

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati dall'art. 1, esercitano il proprio diritto con:

1. Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata all'Ente Eco Studio Srl o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, individuato presso la reception in front-office;
2. Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'U.R.P.;
3. Segnalazione telefonica o fax all'Ufficio sopra citato;
4. Colloquio con il Responsabile dell'U.R.P.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito. La segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di un testimone.

Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo.

Art.4

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentati o ricevuti nei modi sopra indicati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruiti e trasmessi alla Direzione entro un termine massimo di giorni 3 o, comunque, nei tempi rapportati all'urgenza del caso.



ECO STUDIO SRL

Via delle Industrie, 8 PORTO VIRO - (RO)
Telefono 0426 – 321247 Fax 0426 – 365106
CF e P. IVA 01153620297, N. 11301 REA 131758
www.ecostudiosrl.com mail: info@ecostudiosrl.com
UNI EN ISO 9001:2008

Art. 5

L'U.R.P., nei tre giorni successivi, comunicherà ai Responsabili di servizio interessati, notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'ufficio richiedente, entro giorni 7, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

Art. 6

Presso l'Ente è presente il Front-Office il quale ha funzione di ricezione dei disservizi cui sono attribuite le seguenti funzioni:

- ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa presentati dai soggetti di cui all'art. 1 del presente regolamento, per la tutela del cittadino avverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria o sociale;
- predisporre l'attività istruttoria e provvedere a dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione, su delega del RSGQ;
- per i reclami di evidente complessità, provvedere a curarne l'istruttoria e fornire il parere al Legale Rappresentante per la necessaria definizione. L'U.R.P. per l'espletamento dell'attività istruttoria fornisce elementi necessari alla formazione di giudizio richiedendo altresì, relazioni o pareri ai responsabili dei Servizi, come da organigramma aziendale;
- fornire all'utente tutte le informazioni e quanto altro necessario per garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- predisporre la lettera di risposta all'utente sottoscritta dal legale rappresentante dell'Ente in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ai sensi della normativa vigente.



ECO STUDIO SRL

Via delle Industrie, 8 PORTO VIRO - (RO)
Telefono 0426 – 321247 Fax 0426 – 365106
CF e P. IVA 01153620297, N. 11301 REA 131758
www.ecostudiosrl.com mail: info@ecostudiosrl.com
UNI EN ISO 9001:2008

Art. 7

Il Responsabile dell'U.R.P. svolge i seguenti compiti:

- accoglie i reclami, le opposizioni e le osservazioni in via amministrativa ai sensi dell'art. 1 del presente regolamento;
- provvede a istruire e definire le segnalazioni di agevole soluzione;
- dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile soluzione dando tempestiva risposta all'utente;
- attiva l'ufficio competente per l'esame delle segnalazioni di cui viene a conoscenza al fine di risolvere e dirimere il problema;
- invia risposta all'utente e contestualmente ne invia copia al Responsabile del Servizio, ed al RSGQ per l'adozione delle misure e dei provvedimenti necessari;
- Il RSGQ provvede ad attivare la procedura di riesame del reclamo qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

TITOLO III COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA: DISCIPLINA DI FUNZIONAMENTO

Art. 8

Nei casi in cui l'istanza abbia per oggetto la violazione dei principi di cui sopra, l'esame viene deferito all'ODV che è composto da un tecnico per la materia della sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro, da un esperto in materia legale, da un esperto di amministrazione e contabilità.



ECO STUDIO SRL

Via delle Industrie, 8 PORTO VIRO - (RO)
Telefono 0426 – 321247 Fax 0426 – 365106
CF e P. IVA 01153620297, N. 11301 REA 131758
www.ecostudiosrl.com mail: info@ecostudiosrl.com
UNI EN ISO 9001:2008

La Commissione così formata viene presieduta dall'esperto in materia amministrativa contabile. l'esperto contabile riceve le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa o verbali, acquisisce quelle scritte presentate all'U.R.P. e dispone l'istruttoria e le segnalazioni necessarie.



ECO STUDIO SRL

Via delle Industrie, 8 PORTO VIRO - (RO)
Telefono 0426 – 321247 Fax 0426 – 365106
CF e P. IVA 01153620297, N. 11301 REA 131758
www.ecostudiosrl.com mail: info@ecostudiosrl.com
UNI EN ISO 9001:2008

STATO DI AVANZAMENTO DELLE OPERE

In qualsiasi momento, il cliente/azienda, possono richiedere lo stato di avanzamento delle pratiche che sono state commissionate all'Ente scrivente il quale fornisce allo stesso informazioni circa lo stato in cui si trova la pratica medesima, nonché sui procedimenti amministrativi raggiunti e su eventuali problematiche riscontrate (anche non imputabili all'Ente).

Gli uffici dell'Azienda sono obbligati a fornire risposte trasparenti, efficienti ed in tempi certi (fissati dal regolamento o, in assenza, dalla legge) alle domande della collettività.

L'offerta riporta sempre il responsabile che ha provveduto alla sua redazione, nonché l'indicazione a chi rivolgersi per qualsiasi problematica.

Presso la Reception, si trova la modulistica per inoltrare il reclamo e il medesimo front-office ne riceve il medesimo dando avvio a tutto quel procedimento per poter dirimere il problema sollevato.

TITOLO IV° PRESTAZIONI

Art. 9

Le prestazioni appresso indicate, possono essere meglio comprese nel fascicolo di presentazione aziendale sotto forma di brochure o consultando il sito internet www.ecostudiosrl.com , inoltre, per quanto riguarda i servizi al lavoro e formazione accreditata dalla Regione Veneto, si rimanda all'articolo 10.



ECO STUDIO SRL

Via delle Industrie, 8 PORTO VIRO - (RO)
Telefono 0426 – 321247 Fax 0426 – 365106
CF e P. IVA 01153620297, N. 11301 REA 131758
www.ecostudiosrl.com mail: info@ecostudiosrl.com
UNI EN ISO 9001:2008

TITOLO IV° ELENCO DELLE PRESTAZIONI

Art. 10

Le stesse sono sintetizzabili nella seguente pagina:

1. SICUREZZA SUL LAVORO;
2. PREVENZIONE INCENDI;
3. SICUREZZA NEI CANTIERI;
4. INDAGINI FONOMETRICHE;
5. MISURA DELLE VIBRAZIONI;
6. MISURA DEI CAMPI ELETTROMAGNETICI;
7. CORSI DI FORMAZIONE;
8. SERVIZI AL LAVORO*;
9. ADDESTRAMENTO ALLE EMERGENZE;
10. PROGETTAZIONE CIVILE ED INDUSTRIALE;
11. IMPLEMENTAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE QUALITA', SICUREZZA ED AMBIENTE AZIENDALI;
12. IGIENE AMBIENTALE;
13. MEDICINA DEL LAVORO;
14. IGIENE ALIMENTARE E PACCHETTO IGIENE;
15. SUPPORTO PER L'OTTENIMENTO DI FINANZIAMENTI;
16. ORGANISMO DI MEDIAZIONE.

*vedi allegato per la descrizione del servizio