

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione alle necessità del cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che si pone AnconAmbiente nella gestione dei propri servizi.

Il settore di Igiene Ambientale in particolare, presenta notevoli criticità e complessità, in quanto i fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata dall'azienda condizionano pesantemente i risultati ottenuti dagli operatori. La collaborazione attiva da parte dei cittadini apporta un notevole contributo ai servizi erogati da AnconAmbiente.

Il mantenimento degli standard attuali e il miglioramento degli stessi sono un impegno che accomuna l'azienda e i cittadini: è per questo motivo che AnconAmbiente conta sulla collaborazione attiva della Carta, infatti, consente di esplicitare i livelli di qualità (*standard*) dell'attività, generando così lo stimolo per il confronto continuo tra l'Utenza ed AnconAmbiente.



“patto” e una finestra di dialogo tra l'azienda e i cittadini e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli stessi oltre che di accrescere la loro capacità di valutazione del contenuto del servizio offerto; questa Carta, infatti, consente di esplicitare i livelli di qualità (*standard*) dell'attività, generando così lo stimolo per il confronto continuo tra l'Utenza ed AnconAmbiente.

La Carta dei Servizi non è, quindi, un mero atto burocratico, ma uno dei possibili sistemi per migliorare i servizi pubblici ed il benessere collettivo e come tale può essere considerata:

- uno strumento di informazione per comunicare all'Utenza l'attività svolta, i servizi forniti e le finalità istituzionali dell'organizzazione;
- uno strumento di gestione per responsabilizzare gli operatori sui livelli di quantità e qualità predefiniti del servizio;
- uno strumento di dialogo con la comunità di riferimento per verificare la coerenza tra le aspettative ed i risultati raggiunti.

AnconAmbiente è il maggiore gestore dei servizi di igiene urbana della provincia di Ancona. Nasce, con il nome di Asmju, nel 1973 come azienda municipalizzata del Comune di Ancona. Nel 2001 è trasformata in Società per Azioni a totale capitale pubblico. I detenitori delle azioni societarie sono attualmente i Comuni di Ancona, Fabriano, Cerreto d'Esi, Chiaravalle,

Castelfidardo, e AnconAmbiente S.p.A (con azioni proprie). AnconAmbiente grazie alla professionalità e alle esperienze acquisite, offre anche una serie di servizi commerciali nel settore ambientale che vanno dallo svuotamento di locali all'autospurgo alla derattizzazione, dal trattamento del verde al noleggio di autobotte per trasporto acqua, dal soccorso stradale alla rimozione della neve.

Dal 2006 AnconAmbiente ha stretto una collaborazione con la Confsezvizi Marche per i servizi a supporto della Protezione Civile sia nelle calamità naturali che nelle emergenze sanitarie, oltre che nell'organizzazione e gestione dei grandi eventi. Certificata **ISO 9001** e **EMAS**, AnconAmbiente crede fortemente nei valori della qualità dei servizi rivolti ai propri utenti e nel rispetto dell'ambiente. Si impegna per promuovere una corretta informazione nel settore ambientale e nella educazione dei cittadini del futuro.

L'AZIENDA E I CITTADINI



2012



carta dei servizi



Puoi scaricare la versione completa della carta dei servizi su: www.anconambiente.it

AnconAmbiente S.p.A.
Via del Commercio, 27
60127 ANCONA
Tel. 071.280981
Fax 071.2809870
info@anconambiente.it
www.anconambiente.it

Numero Verde
800 680 800

Servizio ritiro gratuito ingombranti a domicilio con SMS
340.9931825



www.ato.com

PRINCIPI FONDAMENTALI



Nell'erogazione del servizio l'AnconAmbiente si impegna a rispettare i seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

AnconAmbiente eroga i propri servizi con imparzialità a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione. L'azienda si impegna, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree territoriali di utenza gestite sia tra le diverse categorie o fasce di utenti; l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Continuità e regolarità

AnconAmbiente garantisce l'erogazione dei propri servizi con regolarità e costanza, senza alcuna interruzione, fatta eccezione per quelle cause indipendenti dalla volontà aziendale (*quali ad esempio calamità naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi, guasti*), che potrebbero comportare interruzioni. In tali casi, l'azienda si impegna ad informare tempestivamente i cittadini e ad adottare tutte le misure del caso per ridurre il disagio e ripristinare, nel minore tempo possibile, i servizi.

Partecipazione

AnconAmbiente si impegna a garantire la partecipazione dei cittadini per gli aspetti della gestione del servizio che li riguardano, allo scopo di tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi e per favorire la collaborazione tra i cittadini e l'azienda.

Efficienza ed efficacia

AnconAmbiente persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dei servizi, attraverso l'applicazione di soluzioni tecnologiche ed organizzative adeguate per incrementare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate a tutela della qualità e dell'ambiente, al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti ed ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

Cortesia

AnconAmbiente si impegna a fare in modo che i rapporti tra il proprio personale e i cittadini siano improntati a cortesia. Tutti i dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche con i cittadini.

Chiarezza e trasparenza

AnconAmbiente garantisce ai suoi Utenti procedure amministrative semplici e chiare, e assicura una diffusione delle informazioni capillare e completa, ponendo la massima attenzione all'efficacia ed alla comprensibilità del linguaggio nel rapporto con gli stessi.

Adozione del "Modello di Organizzazione" ex D.Lgs. 231/01

AnconAmbiente, nel novembre 2009, si è dotata del Modello di Organizzazione e Gestione e conseguente Codice Etico previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 che ha introdotto un regime di

responsabilità a carico delle società per alcune tipologie di reati. Parimenti, AnconAmbiente ha nominato l'Organismo di Vigilanza con il compito, in sintesi, di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione e Gestione nonché del Codice Etico adottati dalla Società allo scopo di prevenire la commissione dei reati contemplati dal D.Lgs. 231/01. Quanto sopra rappresenta un chiaro segnale dell'Azienda in materia di trasparenza e senso di responsabilità sia nei rapporti interni che con il mondo esterno.

Qualità e tutela dell'ambiente

L'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente, certificato conformemente alla normativa internazionale **UNI EN ISO 9001** e **UNI EN ISO 14001**, dimostra che AnconAmbiente ha come obiettivo prioritario la salvaguardia dell'ambiente, la tutela della salute umana e delle risorse primarie, nonché la soddisfazione dei cittadini.

L'impegno di AnconAmbiente nei confronti dei cittadini e dell'ambiente acquisisce trasparenza attraverso la registrazione **EMAS** dell'azienda e con la pubblicazione della **Dichiarazione Ambientale**.

Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione di AnconAmbiente, ha una validità di due anni ed è soggetto a revisione periodica. Eventuali variazioni degli standard di servizio, verranno comunicate tempestivamente attraverso i più efficaci strumenti informativi.

SERVIZI ISTITUZIONALI E COMMERCIALI

Servizi istituzionali

- Servizio di Igiene Ambientale
- Servizio di Gestione Rifiuti
- Servizio di Affissioni & Pubblicità
- Servizio di Pubblica Illuminazione
- Servizi Cimiteriali e Lampade Votive

Servizi commerciali

- Approvvigionamento idrico (*di acqua non potabile*) ed autobotti per prove di carico, lavaggi, riempimento piscine, etc...
- Autospurgo e videoispezioni con l'ausilio di videosonda professionale e su richiesta rilascio delle riprese effettuate su supporto dvd

- Noleggio mezzi ed attrezzature
- Noleggio di cassoni scarrabili per il trasporto e smaltimento dei rifiuti
- Potature e manutenzione giardini privati con ritiro del materiale di risulta
- Prevenzione infestanti
- Pulizia aree private (*piazze e parcheggi*) con l'ausilio di spazzatrici e lavastrade
- Rimozione graffiti
- Sgombero locali e cantine
- Trasporto e smaltimento di rifiuti speciali e pericolosi
- Trasporto amianto



FILO DIRETTO CON L'AZIENDA

AnconAmbiente assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi erogati, mettendo a disposizione diversi canali di accesso per i cittadini, presso la sede aziendale in Via del Commercio 27 ad Ancona.

Sportello informativo

- dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00
(il sabato non è consentito l'acquisto di materiale)

Ufficio ingombranti

- dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Ufficio affissioni

- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.45
- martedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.00

Servizi cimiteriali e lampade votive

- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30
- martedì e giovedì dalle 13.30 alle 15.30

Servizi commerciali

- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30
- sabato dalle 8.30 alle 12.30

Informazioni

numero verde **800.680.800**
fax **071.2809 870**
e-mail **info@anconambiente.it**
sito internet **www.anconambiente.it**

