

Ghiretti Giuseppe s.r.l.

Via Primo Bandini, 13 – 43123 Parma

Tel. 0521 487473

Mail: info@ghiretti.pr.it

C.C.I.A.A. PR N.145136 – Reg. Soc.Trib. PR N. 11648
Cod. Fisc. E Part. IVA 00772610341

Carta di Servizio Lampade Votive

Uffici: Via Bandini, 13 – 43123 Parma, Telefono 0521/487473, Email: info@ghiretti.pr.it, Partita IVA: 00772610341 Iscrizione REA: PR n.145136 Capitale Sociale: 33.000,00 i.v

La carta dei servizi nel settore **lampade votive** si configura come un mezzo attraverso il quale la società informa i suoi clienti sulle attività dalla stessa nel particolare e delicato ambito del servizio cimiteriale. Rende esplicite le modalità con cui si impegna ad erogare il servizio in una prospettiva di continuo miglioramento e tutela dell'interlocutore coinvolto nel sistema. Pertanto la sua pubblicazione rappresenta una scelta di trasparenza e si presenta come uno strumento di utile informazione:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con essa;
- fornisce indicazioni sui costi dei servizi;
- impegna l'azienda a dare risposta a chi abbia formulato richieste e segnalazioni;

	Pag.
Presentazione	2
Principi generali	2
Organigramma aziendale	3
Obiettivi	3
Punto informazioni	4
Tariffe	4
Segnalazioni e richieste di intervento	4
Standard del servizio	5
Modalità di ristoro dell'utenza	6

Ghiretti Giuseppe s.r.l.

Via Primo Bandini, 13 – 43123 Parma

Tel. 0521 487473

Mail: info@ghiretti.pr.it

C.C.I.A.A. PR N.145136 – Reg. Soc.Trib. PR N. 11648
Cod. Fisc. E Part. IVA 00772610341

Presentazione:

L'Azienda Ghiretti Giuseppe Srl è una società a responsabilità limitata il cui socio unico è Enrico Ghiretti. La Società è stata costituita il 27/04/1981 ed è iniziata il 20/05/1981, ha come oggetto lo studio e l'installazione di impianti per la produzione e l'uso di energie alternative, elettricista, installazione impianti elettrici, lampade votive nei cimiteri, costruzione, manutenzione, gestione e svolgimento nell'ambito cimiteriale di tutti i servizi in genere. E' iscritta al registro delle Imprese della Camera di Commercio di Parma al n. 00772610341.

Principi Generali:

L'azienda si impegna ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali; **Eguaglianza**, L'azienda si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e eguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. **Imparzialità**, il comportamento nei confronti degli utenti si ispira a criteri di obiettività, neutralità ed imparzialità. **Continuità**, i servizi vengono garantiti in maniera continuativa e regolare, tutti i giorni feriali. Nei giorni festivi vengono gestite solo le emergenze. I servizi sono svolti tutti da personale dipendente della società (salvo situazioni di forza maggiore).

Efficacia ed efficienza l'azienda persegue l'obiettivo di miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative e procedurali ritenute più funzionali allo scopo.

L'Azienda garantisce il rispetto della normativa vigente in materia di tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali attraverso la presenza di un GDPR aziendale.

Ghiretti Giuseppe s.r.l.

Via Primo Bandini, 13 – 43123 Parma

Tel. 0521 487473

Mail: info@ghiretti.pr.it

C.C.I.A.A. PR N.145136 – Reg. Soc.Trib. PR N. 11648
Cod. Fisc. E Part. IVA 00772610341

Organigramma aziendale:

1 Titolare

1 Responsabile amministrativo e affari generali

3 Impiegate:

-Contabile

-Amministrativa

-Commerciale/ Sicurezza (Addetto ai bandi pubblici, alla sicurezza e allo svolgimento di pratiche ISO etc.)

3 Operai:

-Titolare con mansione di coordinamento e supervisione del cantiere

-Operaio Senior

-Operaio Junior

Obiettivi:

L'azienda nella gestione del servizio lampade votive si prefigge di:

- ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie al fine di perseguire il continuo miglioramento e la regolarità del servizio, con attenzione alla particolarità dello stesso;
- provvedere ad una costante formazione del personale al fine di elevare questi ultimi in un processo di crescita continuo dal punto di vista professionale, di rapporto e disponibilità con gli utenti, curando al massimo grado la sicurezza dei cittadini;
- garantire l'ottimale manutenzione e la migliore pulizia delle strutture in gestione, ricercando il miglioramento delle stesse con opere di manutenzione ordinaria e straordinaria;
- garantire la perfetta manutenzione dei mezzi e delle attrezzature destinate ai servizi, provvedendo alla sostituzione di quelli obsoleti o non più rispondenti ai servizi a cui sono destinati;

Ghiretti Giuseppe s.r.l.

Via Primo Bandini, 13 – 43123 Parma

Tel. 0521 487473

Mail: info@ghiretti.pr.it

C.C.I.A.A. PR N.145136 – Reg. Soc.Trib. PR N. 11648
Cod. Fisc. E Part. IVA 00772610341

Punto informazioni:

Il punto fisico per le informazioni è l'ufficio ubicato in via Bandini, 13 a Parma ma ormai lo spazio maggiormente utilizzato è quello digitale per tale motivazione abbiamo predisposto un What's app aziendale +39 3201815521. Attraverso questo ambiente digitale è possibile interloquire in lingua italiana e inglese ed è possibile scrivere h24 all'azienda che risponderà negli orari d'ufficio. In alternativa è possibile comunicare con i mezzi ormai tradizionali quali l'email o il telefono.

Tariffe:

Per conoscere le tariffe aggiornate è possibile rivolgersi agli uffici della Società. I pagamenti possono essere effettuati presso gli uffici postali, bancari o presso i nostri uffici che sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

Il pagamento può essere eseguito anche tramite home banking a questo IBAN: IT 88 F030 6912 7450 0000 0006587, Banca Intesa San Paolo Ag.2 intestato a Giuseppe Ghiretti Srl. In Posta utilizzando il seguente conto corrente 10551430. In alternativa è possibile effettuare il pagamento del bollettino postale cliccando il seguente link <https://www.poste.it/paga-online.html> scegliendo la voce BOLLETTINO IN BIANCO.

Segnalazioni e richieste di intervento:

Segnalazione di guasti e richieste di intervento possono essere segnalati:

- direttamente presso i nostri uffici
- telefonicamente 0521/487473
- via mail all'indirizzo, info@ghiretti.pr.it
- via Pec, ghirettilampadevotive@legalmail.it
- via What's App aziendale 3201815521

Ghiretti Giuseppe s.r.l.

Via Primo Bandini, 13 – 43123 Parma

Tel. 0521 487473

Mail: info@ghiretti.pr.it

C.C.I.A.A. PR N.145136 – Reg. Soc.Trib. PR N. 11648
Cod. Fisc. E Part. IVA 00772610341

Standard del servizio:

Il servizio deve rispondere ad alcuni criteri di qualità, quali **l'accessibilità;**

- sede dell'ufficio
- giorni e orari di apertura al pubblico
- numero di persone operante nel servizio
- tempo di attesa
- canali di comunicazione

Tempestività;

- tempo di erogazione del servizio
- tempo di risposta

Trasparenza;

- modalità di diffusione delle informazioni
- indicazioni di contatto

Efficacia;

- rispondenza del servizio erogato

L'azienda evade le richieste di allacciamenti:

- entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta nei settori già dotati di impianto elettrico
- previa apposizione del marmo definitivo

Ghiretti Giuseppe s.r.l.

Via Primo Bandini, 13 – 43123 Parma

Tel. 0521 487473

Mail: info@ghiretti.pr.it

C.C.I.A.A. PR N.145136 – Reg. Soc.Trib. PR N. 11648
Cod. Fisc. E Part. IVA 00772610341

- per i settori non dotati di impianto elettrico è necessario contattare gli uffici
- la sostituzione di lampadine viene eseguita entro 1 giorno lavorativo

Il lavoro di cessazione luci votive su richiesta o per morosità viene pianificato nel corso dell'anno e la richiesta di cessazione luce deve pervenire entro il 30 settembre di ogni anno tramite lettera o email come esplicitato nel retro del bollettino. In caso contrario andrà in essere per l'anno successivo.

Modalità di ristoro dell'utenza:

La società nell'ipotesi di mancato rispetto del servizio richiesto si impegna a rimborsare la quota definita in precedenza, per il lavoro da eseguire, in seguito alla verifica del reclamo pervenuto tramite i canali di comunicazione aziendali. La società provvederà entro 10 giorni agli accertamenti necessari per le opportune verifiche e riscontrata la validità della richiesta, provvederà al rimborso entro 120 giorni dalla presentazione del reclamo. Nel caso in cui non venga riscontrata la validità della richiesta, la Società provvederà a darne tempestiva informazione all'utente.