



BERAKAH SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

## CARTA DEI SERVIZI





## Carta dei servizi

### INDICE

1. PREMESSA	Pag. 3
2. Riferimenti	pag. 3
3. Validità carta dei servizi	pag. 3
4. L'impegno di Berakah	pag. 4
5. Servizi oggetto della carta	pag. 5
6. Sistema di gestione integrato per qualità sicurezza e ambiente	pag. 6
7. L'azienda	pag. 6
8. Mission	pag. 8
9. Servizi di igiene urbana	pag. 9
10. Standard di qualità	pag. 10
11. Tutela rapporto con l'Utenza	pag. 10
12. Interventi di carattere di emergenza	pag. 11
13. Procedure di reclamo	pag. 11
14. Riferimenti aziendali	pag. 12



# Carta dei servizi

## 1 Premessa

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra l'utenza e i soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità: è un vero patto tra il cittadino che usufruisce dei servizi e l'Azienda che li eroga. L'obiettivo è la piena e consapevole partecipazione del cittadino al fine di garantire il miglioramento dei rapporti ed il raggiungimento del livello pattuito di qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento importante per l'esercizio dei diritti dei cittadini, che possono esercitare un controllo dei servizi erogati e valutarne la corrispondenza con quelli formalizzati nella carta.

Nello stesso tempo la carta dei servizi oltre a riconoscere i diritti e valorizzarne l'esercizio, chiede in cambio l'impegno del cittadino al rispetto dei propri doveri civici osservando le norme contenute nella regolazione dell'Ente in tema di raccolta differenziata e igiene urbana nel territorio cittadino.

## 2 Riferimenti

- Delibera ARERA n. 444 del 31/10/19 "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, "Codice dei contratti pubblici", art.34.



## 3 Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi ha validità temporale pari a quella degli accordi convenzionali.

Essa potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'Ente, dal Gestore e dall'Utenza.



## Carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza sia in formato cartaceo presso gli uffici della Cooperativa a seguito di specifica richiesta, sia in formato elettronico sui siti Internet [www.cooperativaberakah.it](http://www.cooperativaberakah.it) nella sezione Trasparenza amministrativa.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi riferiti a condizioni normali di esercizio, intese come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a circostanze, fatti o accadimenti indipendenti dalla volontà e dalle capacità della cooperativa di carattere straordinario, contingibile e imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica ecc.).

### 4 L'impegno di BERAKAH società cooperativa sociale

#### La cooperativa si impegna a :

- si impegna al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti di tutti gli utenti nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione di razza, sesso, religione, lingua ed opinione politica;
- si impegna a prestare una particolare attenzione ai soggetti diversamente abili, nonché agli anziani e agli appartenenti a fasce sociali più deboli;
- contrae l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti di cittadini a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio: il cittadino può avanzare proposte, suggerimenti e reclami in modo semplice e diretto;
- si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste e, qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio stesso, adotterà tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi al cittadino. L'eventuale sospensione o riduzione del servizio non dipendente dalla volontà dell'azienda (impedimenti di terzi, scioperi, eventi naturali) sarà tempestivamente comunicata ai cittadini attraverso tutti i canali informativi disponibili (sito web, media locali, etc );



## Carta dei servizi

- si impegna ad erogare servizi efficaci ed efficienti con scelte tese al miglior espletamento possibile degli stessi;
- si avvale di una struttura organizzativa, impegnata in attività continue di verifica e controllo della qualità dei servizi, che consente in tempi brevi di rispondere alle criticità rilevate con azioni correttive adeguate;
- riconosce la necessità di instaurare rapporti di collaborazione con i cittadini-utenti e con i soggetti istituzionali al fine di un miglioramento del servizio e della diffusione di buone pratiche per la riduzione della produzione dei rifiuti;
- si impegna ad erogare servizi efficaci ed efficienti con scelte tese al miglioramento continuo dei servizi;
- pone la massima attenzione nell'utilizzo di un linguaggio semplice e di immediata comprensione e ne controlla l'efficacia.

### 5 Servizi oggetto della CARTA

I servizi oggetto della presente Carta sono i seguenti:

- gestione del Centro Comunale di Raccolta dei rifiuti urbani;
- spazzamento, pulizia e mantenimento del decoro di strade, vie e piazze dell'intero territorio comunale;



### 6 Sistema di gestione integrato per la qualità, la sicurezza e l'ambiente

L'esperienza maturata nel corso degli anni, la diversificazione dell'offerta e la sua completezza, la tecnologia come elemento di innovazione e la formazione come aspetto fondamentale per qualificare le risorse umane, aiutandole nella costruzione della loro professionalità, sono state scelte coraggiose che Berakah ha saputo affrontare e vincere con successo.

A garanzia dell'impegno volto al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini/utenti, alla tutela dell'ambiente e di altri fattori rilevanti quali la sicurezza dei lavoratori, di terzi, l'efficienza della prestazione, il miglioramento continuo dei servizi resi, la cooperativa Berakah ha scelto di dotarsi di un sistema di Gestione integrato coerente con i requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015. Berakah, attuando la propria politica integrata Qualità Ambiente e Sicurezza, definisce e rende noto a tutti i dipendenti ed agli interlocutori esterni i principi cui si ispira e gli impegni assunti nella conduzione dei servizi erogati.

### 7 L'Azienda

**Berakah** nasce nel 1986 a Cologno al Serio per volontà di alcune persone che insieme provano a farsi carico di situazioni di disagio sociale attraverso l'accoglienza e il lavoro. L'origine del nome Berakah va fatta risalire al seminario tenuto dal teologo Carmine di Sante a Badalasco nel 1982. Il tema era: *“La categoria della Berakah per un'antropologia della giustizia.”*. Da quel lontano evento il nome, *Berakah*, dall'ebraico *“benedizione”* il cui significato biblico richiama la responsabilità e la custodia di ciò che ci è prossimo Uomo e natura. In quegli anni quindi *“prende consistenza una comunità che cercava di soddisfare i bisogni primari dell'uomo: mangiare, dormire. Il problema era l'occupazione, il lavoro. Così si è pensato, rischiato, scommesso, sognato di fare cooperativa”*. **Da subito il lavoro è stato inteso come strumento di riabilitazione sociale e come mezzo per riacquisire dignità, abilità, indipendenza.** Nel 1991 quando viene emanata la legge di riferimento delle cooperative sociali (L. 381/91) **Berakah si definisce come cooperativa di tipo B e il suo diviene il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività d'impresa volte a promuovere l'inserimento lavorativo di persone appartenenti alle categorie di svantaggio di cui all'art.4 della L.381/91.** La Cooperativa per realizzare il proprio scopo sociale ha sviluppato negli anni 4 settori di attività imprenditoriali: manutenzione del verde, pulizie edifici pubblici e privati,



## Carta dei servizi

assemblaggio industriale conto terzi e gestione centri di raccolta comunali secondo la normativa vigente, servizio di svuotamento cestini posti su territori comunali e spazzamento manuale strade, raccolta e trasporto rifiuti urbano e assimilati, raccolta e trasporto abiti usati trasporto rifiuti pericolosi.

Nome: Berakah Società Cooperativa Sociale .....

Data costituzione: 30/09/1986 .....

Cittadinanza: Multietnica .....

Sede operativa e legale: Via della Lira italiana, n. 125,  
Pagazzano (BG) .....

Tipologia: Cooperativa di Tipo B .....

Forma giuridica: Cooperativa Sociale .....

C.F. e P.IVA: 01715880165 .....

Telefono: 0363 382837... Fax: 0363 816201 .....

Indirizzo e-mail: info@berakah.it .....

Indirizzo P.E.C.: berakah@pec.confcooperative.it .....

Attività: Pulizia uffici pubblici e privati, Manutenzione,  
progettazione e realizzazione del verde pubblico e  
privato, Servizi ecologici, Raccolta abiti usati,  
Assemblaggio, Laboratori socio-occupazionali

Iscrizione Albo Nazionale soc. coop.: A113994 .....

Iscrizione Albo Regionale coop. sociali: Sezione B, foglio  
7, n. progr. 13 .....

Reti associative: Confcooperative Bergamo dal 1987 .....



# BERAKAH

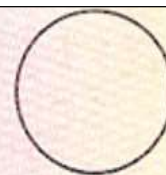
Firma del titolare .....

Il

Impronta del dito  
indice sinistro

IL PRESIDENTE

*Luca Sobbi*





## Carta dei servizi

Iscritta al registro delle imprese di Bergamo al n. 01715880165

Iscritta all'Albo delle cooperative sociali alla sezione B, foglio 7, n. 13

Iscritta all'Albo società cooperative n. A113994

Iscritta all'Albo nazionale gestori ambientali CAT 1, classi C per centri di raccolta comunale CAT1 per trasporto rifiuti urbani e CAT 5 per trasporto rifiuti pericolosi

**Certificazione qualità ISO 9001:2015 N. 22184/10/S-G4 scadenza 08/12/2024**  
**certificazione processo inserimento lavorativo e gestione centri raccolta comunali, servizi di tutela ecologica sul territorio**

**Iscrizione White list prefettura di Bergamo scadenza 22/05/2023**

**Certificazione ambientale ISO 14000:2015**

Sicurezza sui luoghi di lavoro L. 81/2008

RSPP: geom. Roberto Pulcini

Medico competente: dott. Silvestro Castelli

RLS: Sig. Pellegrini Antonio

## 8 Mission

Berakah è una cooperativa di tipo B che ha come fine istituzionale quello di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate". Al centro dell'agire di Berakah ci sono le persone che portano con sé un bisogno lavorativo che è ricerca di autonomia, crescita e promozione della dignità personale. L'attenzione particolare è alle persone in situazioni di svantaggio così come definito nella L.381/91, ma in questi anni i cambiamenti sociali delle nostre comunità hanno portato a nuove forme di disagio sociale legato al mondo del lavoro che hanno portato Berakah a costruire risposte diverse e diversificate perché riconosciamo che il lavoro in molti casi è un mezzo di promozione e integrazione che permette di mettere in campo una politica sociale a promozione del benessere delle singole persone e di conseguenza delle nostre comunità.





### 9 Servizi di igiene urbana

I principali obiettivi sono:

- Igiene e decoro del territorio;
- riduzione della quantità e della pericolosità dei rifiuti da avviare al trattamento/smaltimento, con la minimizzazione dell'impatto ambientale dei processi;
- promozione di comportamenti più corretti da parte dei cittadini, caratterizzati da cambiamenti significativi in termini di consumi, a beneficio di politiche di prevenzione e riduzione.

#### Spazzamento stradale

Lo spazzamento, che consiste nella rimozione dei rifiuti dal suolo pubblico, deve considerarsi come un servizio teso a garantire costante decoro.

L'aspetto manuale rimane ancora importante, se non insostituibile, anche se lo spazzamento integrato diventa una scelta obbligata.

Gli Operatori, che precedono l'autospazzatrice, individuano di volta in volta i punti a maggiore difficoltà di intervento per il veicolo meccanizzato, e procedono allo spazzamento, creando degli accumuli in punti che ne facilitano l'intervento. Tale sinergia operativa consente di rendere fruibile il servizio meccanizzato praticamente in tutte le aree della città e aumenta l'efficienza dell'intero servizio.

Questi, in sintesi, sono gli obiettivi e le caratteristiche dello spazzamento stradale:

- pulizia strade;
- svuotamento cestini gettacarte;
- estirpazione erbe nascenti (interstizi);
- pulizia caditoie stradali.

#### Centro comunale di raccolta

I soggetti conferitori sono tenuti a:

- conferire esclusivamente i materiali ammessi;



## Carta dei servizi

- conferire i materiali già suddivisi per tipologie ossia differenziati all'origine;
- ridurre all'origine i volumi degli imballaggi;
- attenersi alle indicazioni del personale preposto nonché quelle riportate dalla segnaletica
- soffermarsi nell'area esclusivamente per il tempo necessario al conferimento.

E' vietato l'abbandono di rifiuti fuori e/o in prossimità del Centro Comunale di raccolta di Carapollo. In generale l'art. 192, comma 1, del D.Lgs. 152/2006 vieta l'abbandono e il deposito incontrollati di rifiuti sul suolo e nel suolo.

### 10 Standard di qualità del servizio

La Berakah si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato e a concretizzare il patto di partecipazione con il Cittadino-Utente.

Gli standard, riferibili al complesso delle prestazioni rese dalla cooperativa ed espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'Utente o del Comune.

### 11 Tutela del rapporto con l'utenza

La Berakah mette in campo una serie di strumenti atti a mantenere vicino, costante ed efficace il rapporto con i Cittadini-Utenti, in grado di misurare il livello di percezione e soddisfazione dei servizi erogati:

- Uffici a disposizione dell'Utenza (aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13 e Martedì e Giovedì dalle 15 alle 17) di fare eventuali segnalazioni, di esporre dubbi, proposte, reclami
- Siti WEB [www.berakah.it](http://www.berakah.it)



## 12 Interventi aventi carattere di emergenza ambientale

Nella gestione delle piccole emergenze, Berakah garantisce l'inizio dell'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 4 ore dalla richiesta, se pervenuta durante il normale orario di svolgimento dei servizi programmati e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.

Fuori dal normale orario di servizio il Gestore mette a disposizione, entro 24 ore, un tecnico reperibile, per una prima valutazione dell'emergenza e per la successiva attivazione dei servizi.

Il Normale orario di servizio è 08:00 – 17:00.

## 13 Procedure di reclamo

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi o delle condizioni di fornitura previste negli accordi convenzionali e nella regolamentazione comunale, può presentare reclamo alla Berakah, sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (fax, posta elettronica), e darne comunicazione.

Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi il reclamo deve essere presentato entro 30 giorni dalla carenza riscontrata.



## Carta dei servizi

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

La Berakah entro un massimo di 45 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, pervenuto in forma scritta, riferisce all'Utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

La cooperativa tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

### 14 Riferimenti aziendali

Ditta: **BERAKAH Società Cooperativa Sociale**

N. di telefono: 0363 – 382837

Fax: 0363 816201

Posta elettronica: [info@berakah.it](mailto:info@berakah.it)

PEC: [berakah@pec.confcooperative.it](mailto:berakah@pec.confcooperative.it)