



SO. GEST[®]
a m b i e n t e

SO.GEST. Ambiente Srl

Via dei Cantieri, 47

90142 Palermo (PA)

Tel/Fax: 091.58.77.88 – info@sogestambiente.it



CARTA DEI SERVIZI

2023

IDENTIFICAZIONE

GENERALITA' DELL'IMPRESA:

SO. GEST AMBIENTE SRL

N° ISCRIZIONE REA

199162

Data di Iscrizione

22/04/97

Partita IVA

04507550822

Forma giuridica

Società a Responsabilità Limitata

Sede Legale

Palermo, Via dei Cantieri 47, 90142

Telefono-Fax

091 587788

E-mail

info@sogestambiente.it

SITO WEB

WWW.SOGESTAMBIENTE.IT



SO. GEST[®]
a m b i e n t e

SO.GEST. Ambiente Srl
Via dei Cantieri, 47
90142 Palermo (PA)
Tel/Fax: 091.58.77.88 – info@sogestambiente.it



Scopo e campo di applicazione

La presente Carta dei Servizi, regola il rapporto tra gli utenti e il laboratorio So.Gest Ambiente. La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto del cliente alla trasparenza di tale rapporto ed attribuisce al cliente stesso la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità. Il fine è quello di perseguire la soddisfazione del Cliente nell'ambito del miglioramento continuo, con l'evidenza documentata delle caratteristiche organizzative della qualità dei servizi erogati dal Laboratorio e con la possibilità, per l'utente, di poter inoltrare reclami di disservizi, in maniera da risolverli tempestivamente.

La So.Gest Ambiente Srl è una società di servizi che si pone sul mercato per offrire all'utenza consulenza ed analisi nel settore dell'autocontrollo degli alimenti, nel settore della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro e nel settore ambientale. E' gestita da un'equipe di professionisti che offre un insieme organico di servizi il cui contenuto varia e si modula in funzione delle esigenze del Cliente.

La So.Gest Ambiente Srl è un'azienda che ha stabilito di considerare la qualità come un elemento determinante per migliorare il servizio reso al Cliente. Tutte le risorse vengono giornalmente impegnate per soddisfare le aspettative del cliente, sia in termini di qualità del servizio fornito, sia per garantire la celerità del servizio reso.

Ciò ha permesso il raggiungimento ed il mantenimento di un successo costante nel mercato che ha determinato una crescita aziendale negli ultimi dieci anni di vita della Società. Ad oggi l'Azienda soddisfa i bisogni della clientela della città di Palermo, ma anche dei comuni limitrofi ed è diventata nella provincia palermitana un punto di riferimento nel settore delle analisi di alimenti e bevande, per la particolare attenzione dedicata all'adozione di tutti i mezzi di programmazione tesi all'ottimizzazione del processo produttivo.



SO. GEST[®]
a m b i e n t e

SO.GEST. Ambiente Srl
Via dei Cantieri, 47
90142 Palermo (PA)
Tel/Fax: 091.58.77.88 – info@sogestambiente.it



Informazioni per l'utente

Il Laboratorio So. Gest Ambiente Srl è ubicato a Palermo in via dei Cantieri n° 47. E' raggiungibile in autobus:

- Dal terminale della Stazione Centrale: linea 139 fermata Via dei Cantieri;
- Dal terminale della Stazione Notarbartolo: Metropolitana, linea B, fermata Giachery;

Centralino:

La So. Gest Ambiente risponde al seguente numero:

tel. 091 587788 (2 linee)

E-mail: info@sogestambiente.it

PEC: sogestambiente@pec.it

La segreteria risponde nelle ore di apertura al pubblico: 9.00 – 13.00, 15.00 – 19.00 escluso sabato e festivi. Il personale addetto è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie sull'organizzazione della struttura e smistare le telefonate al personale tecnico interessato.

Erogazione del servizio

La So.Gest Ambiente Srl impiega metodi, procedure, tecnologie, personale a disposizione e fonti d'informazione al fine di fornire il servizio richiesto, usando ogni ragionevole competenza, cura e diligenza.

La So.Gest Ambiente Srl utilizza nell'esecuzione delle prove metodiche ufficiali, previste dalla normativa vigente, qualora disponibili, lasciando al giudizio del Responsabile di Laboratorio l'applicazione di eventuali metodiche non rientranti nella normativa. L'approvazione del Rapporto di prova viene effettuata dal Responsabile di Laboratorio, Biologo iscritto all'Ordine Professionale e, nei casi previsti, congiuntamente ad un Chimico.



SO. GEST
a m b i e n t e

SO.GEST. Ambiente Srl

Via dei Cantieri, 47

90142 Palermo (PA)

Tel/Fax: 091.58.77.88 – info@sogestambiente.it



Orario di erogazione del servizio e tariffazione

Orari di ricevimento campioni	9,00/13,00 – 15,00/19,00 dal lunedì al venerdì tranne i giorni festivi
Consegna Rapporti di Prova	10 giorni dalla data di inizio analisi

Costo analisi	Vedi Tariffario allegato
Campionamento	Vedi Istruzione allegata

Assistenza agli Utenti

Il Laboratorio dispone di una zona accettazione organizzata per fornire tutte le informazioni richieste dal Cliente. Il personale del laboratorio, compatibilmente alle proprie competenze, risponde a eventuali quesiti o dubbi che riguardano richieste di analisi, modalità di consegna dei Rapporti di Prova, modalità di raccolta dei campioni ed altri aspetti di tipo organizzativo e gestionale e comunque, là dove non sia in grado di fornire risposta, indirizza al responsabile in grado di fornire le informazioni necessarie. Informazioni di tipo tecnico - analitico: il personale è incaricato di fornire spiegazioni all'utente in merito a risultati analitici e/o caratteristiche dei metodi/sistemi utilizzati.

Il personale del Laboratorio informa il Cliente, prima dell'accettazione, sullo stato del campione da esso prelevato e conservato e sull'eventuale scostamento dei risultati che potrebbe derivare dallo stato di conservazione, dai tempi di consegna e di campionamento del campione. Nei casi di difformità il Personale, su richiesta del Cliente, accetta il campione, declinando ogni responsabilità.

Il campione prelevato per le prove è conservato presso la So. Gest per 2 settimane, a meno di richieste specifiche da parte del cliente, di prelievo in contenzioso o di particolari disposizioni previste dalla normativa vigente, nei quali casi verrà riportato sul foglio di campionamento, il periodo di conservazione stabilito.



SO. GEST
a m b i e n t e

SO.GEST. Ambiente Srl
Via dei Cantieri, 47
90142 Palermo (PA)
Tel/Fax: 091.58.77.88 – info@sogestambiente.it



Le RegISTRAZIONI riguardanti il campione sottoposto a prova sono conservate per un periodo non inferiore a 5 anni.

L'Accreditamento

L'accREDITamento dimostra che il la So.Gest Ambiente Srl soddisfa sia i requisiti tecnici che quelli relativi al sistema di gestione, necessari per offrire dati e risultati accurati e tecnicamente validi per specifiche attività di prova, di analisi e di taratura.

L'accREDITamento è l'attestazione, da parte di ACCREDIA che agisce quale garante *super partes*, della **competenza, indipendenza e imparzialità** della So.Gest Ambiente Srl.

L'accREDITamento del laboratorio conferisce ai rapporti di prova rilasciati dalla So.Gest Ambiente sul mercato, un **alto grado di affidabilità** in termini di qualità e sicurezza dei beni e dei servizi sottoposti a verifica, e ne garantisce il riconoscimento sui mercati internazionali.

Nel mondo, l'accREDITamento viene svolto sulla base della norma internazionale ISO/IEC 17011. All'interno dell'Unione europea, il Regolamento europeo 765/2008 prevede che ogni stato membro nomini il proprio Ente Unico nazionale di accREDITamento e ha conferito per la prima volta a tale attività uno status giuridico, riconoscendola come **espressione di pubblica autorità**.

In Italia l'Ente Unico di accREDITamento designato dal governo è [Accredia](#).

La So. Gest Ambiente ha stipulato in data 14/10/2009 una Convenzione con ACCREDIA, visionabile presso l'accettazione. La Convenzione viene rinnovata ogni 4 anni: in base a tale convenzione il laboratorio può indicare un certo numero di prove come "accreditate" (Elenco Prove Accreditate allegato).

Imparzialità

Al fine di mantenere la propria imparzialità nella esecuzione delle prove, ai collaboratori della struttura è tassativamente vietato alterare o manomettere i contenuti delle registrazioni, utilizzare carta intestata della struttura o il logo della stessa o altri segni identificativi della società per prestazioni erogate al di fuori della struttura.

Il personale è indipendente rispetto alle prove da eseguire ovvero non ha interessi di alcun tipo legati ai risultati delle prove e delle tarature ed è libero da qualsiasi pressione commerciale, finanziaria o di altro genere che possa influenzare il giudizio tecnico. Al personale che effettua le prove è preclusa la possibilità di stabilire rapporti commerciali con la clientela.



SO. GEST[®]
a m b i e n t e

SO.GEST. Ambiente Srl

Via dei Cantieri, 47

90142 Palermo (PA)

Tel/Fax: 091.58.77.88 – info@sogestambiente.it



Non sono attivati meccanismi di remunerazione legati al numero o all'esito delle prove. Non sono accettati regali o benefits da parte dei clienti o da figure esterne e/o interne alla società, che possano trarre beneficio da un "in-spec" test. I campioni arrivano in laboratorio con un codice numerico, pertanto in forma anonima e un RdP una volta emesso non può essere modificato.

Riservatezza

Il laboratorio non intende rendere di dominio pubblico informazioni del cliente. Altresì, potrebbe succedere di fornire informazioni del cliente ad enti terzi (organi di controllo e vigilanza, ACCREDIA). Ad eccezione di questi casi e dei casi in cui viene concordato fra il laboratorio e il cliente di rendere pubbliche le informazioni, tutte le altre informazioni sono considerate informazioni proprietarie e sono considerate come riservate.

Al personale è vietato tramettere ai competitors (pubblici o privati) e clienti informazioni sull'organizzazione, sulla gestione, sui sistemi di monitoraggio e controllo predisposti dalla struttura; trasferire a Terzi informazioni riservate sulle politiche, gli obiettivi e le strategie di crescita e sviluppo commerciale della struttura; utilizzare per proprie finalità documentazione a qualunque titolo acquisita presso la struttura (Istruzioni, organigrammi, manuali organizzativi, gestionali o operativi, tariffari e listini, contratti e convenzioni, offerte e proposte commerciali, etc.); utilizzare, per proprie finalità progetti, sistemi, procedimenti, metodologie, rapporti o altra invenzione o attività sviluppata dalla struttura e di cui quest'ultima è titolare dei diritti di proprietà intellettuale; duplicare o alterare la fatturazione della medesima prestazione o non emettere note di credito qualora siano state fatturate, anche per errore, prestazioni inesistenti o non finanziabili; adoperare i sistemi informatici della struttura per fini personali, per scopi diversi dal lavoro (per motivi di sicurezza il sistema traccia e conserva memoria di tutti i collegamenti web di tutti gli utenti).

Professionalità

Lo Staff è composto da:

Ingegneri	n° 2
Architetti	n° 1



SO.GEST[®]
a m b i e n t e

SO.GEST. Ambiente Srl

Via dei Cantieri, 47

90142 Palermo (PA)

Tel/Fax: 091.58.77.88 – info@sogestambiente.it



Biologi	n° 2
Tecnici di Laboratorio	n° 2
chimico	n° 1
Dott. Scienze ambientali	n° 1
Amministrativi	n° 1
Collaboratori esterni	n° 30

La costante attenzione alle necessità di formazione del personale dell'Azienda ha permesso alla So.Gest Ambiente Srl di avere nel proprio organico professionalità altamente specializzate e competenti.

Cortesia

La So.Gest Ambiente si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti del Cliente, fornendo al proprio personale le opportune istruzioni.

Efficacia ed efficienza

La So.Gest Ambiente persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. La So.Gest Ambiente garantisce l'addestramento continuo del proprio personale a tutti i livelli dell'organizzazione ed il mantenimento nel tempo dei requisiti professionali necessari per l'attività analitica.

Chiarezza

La So.Gest Ambiente pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio della comunicazione utilizzato nei rapporti con i Clienti.

Gestione del reclamo

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.

Il reclamo deve essere inoltrato via mail compilando l'apposito modulo distribuito presso l'ufficio accettazione.



SO. GEST[®]
a m b i e n t e

SO.GEST. Ambiente Srl

Via dei Cantieri, 47

90142 Palermo (PA)

Tel/Fax: 091.58.77.88 – info@sogestambiente.it



La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione. Negli altri casi l'ufficio predisporrà l'attività istruttoria ed il cliente riceverà risposta scritta entro un massimo di 30 giorni dall'inoltro del reclamo.

Diritto alla privacy

La So.Gest Ambiente rispetta quanto previsto dal Reg. (UE) 2016/679 sul trattamento dei dati. La struttura adotta soluzioni tecnologiche atte a prevenire la perdita, il danneggiamento o la diffusione involontaria dei dati del Cliente.

Foro competente

Per qualsiasi controversia non risolvibile in via amichevole e/o mediante la costituzione di un arbitrato composto da persone qualificate nel settore specifico, scelte di comune accordo tra le parti contendenti, viene riconosciuta la competenza del Foro di Palermo.