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

CARTA DEI SERVIZI

2025

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

Scopo e campo di applicazione

La presente **Carta dei Servizi** disciplina il rapporto tra gli utenti e la So.Gest Ambiente Srl, costituendo uno strumento fondamentale per garantire trasparenza, qualità e controllo reciproco. Essa tutela il diritto del cliente ad un'informazione chiara e completa sui servizi erogati, consentendo momenti di verifica effettiva e offrendo strumenti per la gestione tempestiva di eventuali disservizi.

L'obiettivo principale è perseguire la **soddisfazione del cliente** attraverso:

- L'impegno verso il **miglioramento continuo** dei servizi.
- La fornitura di evidenze documentate sulle caratteristiche organizzative e qualitative dei servizi erogati.
- La possibilità per il cliente di inoltrare segnalazioni o reclami, favorendo una gestione proattiva e rapida delle criticità.

So.Gest Ambiente Srl si distingue come una società di servizi altamente specializzata nei seguenti ambiti:

Sicurezza alimentare: Offre consulenza e analisi mirate a garantire la sicurezza degli alimenti, con un approccio rigoroso e conforme alle normative vigenti.

Sicurezza sul lavoro, **Qualità** e **Ambiente**: Supporta le aziende nell'implementazione e nel mantenimento di sistemi di gestione in linea con le normative vigenti, assicurando conformità legale e miglioramento continuo.

Formazione: Progetta e realizza percorsi formativi personalizzati, mirati a sensibilizzare e formare il personale per la tutela e il monitoraggio ambientale, oltre che per l'ottimizzazione delle competenze aziendali.

L'azienda si avvale di un'equipe di professionisti qualificati in grado di offrire un insieme integrato di servizi personalizzati sulle esigenze specifiche del cliente.

La **Qualità** è riconosciuta come un elemento imprescindibile per il miglioramento continuo del servizio reso. So.Gest Ambiente investe quotidianamente tutte le risorse disponibili per:

- Soddisfare le aspettative dei clienti in termini di precisione, affidabilità e celerità.
- Ottimizzare i processi produttivi attraverso strumenti avanzati di pianificazione e controllo.

Questo approccio ha permesso all'azienda di raggiungere e mantenere un successo costante nel mercato, portando ad una significativa crescita aziendale negli ultimi dieci anni.

Oggi, So.Gest Ambiente è riconosciuta come un punto di riferimento nel settore delle analisi alimentari e ambientali nella città di Palermo e nei comuni limitrofi, grazie alla sua capacità di rispondere alle esigenze della clientela con professionalità, attenzione e innovazione.

Informazioni per l'utente

La So. Gest Ambiente Srl è ubicata 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: 8.30 – 13.00, 14.30 – 17.00 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 si impegna a fornire i propri servizi con professionalità, adottando metodi, procedure e tecnologie all'avanguardia, avvalendosi di personale qualificato e utilizzando fonti di informazione affidabili. Ogni attività viene svolta con la massima competenza, cura e diligenza, per garantire un servizio che soddisfi le aspettative dei clienti.

Nell'esecuzione delle prove, l'azienda si attiene alle metodiche ufficiali previste dalla normativa vigente, ove disponibili. Tuttavia, in assenza di tali riferimenti, il Responsabile di Laboratorio valuta l'applicazione di metodiche alternative, garantendo sempre la qualità e l'affidabilità dei risultati.

La validazione e l'approvazione dei Rapporti di Prova sono affidate al Responsabile di Laboratorio, un Biologo regolarmente iscritto all'Ordine Professionale, e, nei casi previsti, avviene in collaborazione con un Chimico, assicurando così il massimo rigore scientifico e normativo.

Orario di erogazione del servizio e tariffazione

Orari di ricevimento campioni	**8,30/13,00 – 14,30/17,00 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

La So.Gest Ambiente Srl mette a disposizione dei propri clienti una zona accettazione appositamente organizzata per fornire informazioni e supporto. Il personale, nei limiti delle proprie competenze, risponde con disponibilità a quesiti relativi alle richieste di analisi, alle modalità di consegna dei Rapporti di Prova, alla raccolta dei campioni e ad altri aspetti organizzativi e gestionali. Qualora necessario, il cliente viene indirizzato al responsabile in grado di fornire risposte più specifiche.

Per quanto riguarda le informazioni di natura tecnico-analitica, il personale è incaricato di offrire spiegazioni dettagliate sui risultati analitici, nonché sulle caratteristiche dei metodi e dei sistemi utilizzati, garantendo sempre la massima trasparenza e chiarezza.

Prima dell'accettazione del campione, il personale informa il cliente sullo stato di conservazione e prelievo del campione stesso, segnalando eventuali anomalie che potrebbero influire sui risultati analitici. Nei casi in cui il cliente decida di proseguire nonostante le difformità segnalate, il laboratorio accetta il campione, declinando ogni responsabilità sui risultati che potrebbero derivarne.

I campioni prelevati per le analisi vengono conservati presso la So.Gest Ambiente per un periodo standard di due settimane. In situazioni particolari, come richieste specifiche del cliente, campioni oggetto di contenzioso o disposizioni normative, il periodo di conservazione può essere modificato e riportato chiaramente sul foglio di campionamento.

Le registrazioni relative ai campioni analizzati sono custodite in archivio per un periodo non inferiore a cinque anni, garantendo la tracciabilità e la disponibilità dei dati nel tempo.

L'Accreditamento

L'accreditamento rappresenta una garanzia fondamentale che attesta come So.Gest Ambiente Srl soddisfi sia i requisiti tecnici sia quelli relativi al sistema di gestione necessari per fornire risultati precisi, affidabili e tecnicamente validi nelle attività di prova, analisi e taratura.

Questo riconoscimento, rilasciato da **ACCREDIA**, l'Ente Unico di Accreditamento designato dal governo italiano, certifica la competenza, l'indipendenza e l'imparzialità di So.Gest Ambiente. Operando come garante super partes, ACCREDIA assicura che i rapporti di prova emessi dal laboratorio siano sinonimo di affidabilità e qualità, riconosciuti non solo a livello nazionale ma anche sui mercati internazionali.

A livello globale, l'attività di accreditamento si basa sulla norma internazionale **ISO/IEC 17011**, mentre nell'Unione Europea il **Regolamento (CE) n. 765/2008** stabilisce che ogni Stato membro designi un Ente Unico di accreditamento. Questo regolamento conferisce all'accreditamento uno status giuridico ufficiale, riconoscendolo come espressione di pubblica autorità.

In Italia, **ACCREDIA** svolge questo ruolo, garantendo il rispetto degli standard e la fiducia del mercato nei confronti dei laboratori accreditati.

So.Gest Ambiente Srl ha sottoscritto una Convenzione con ACCREDIA il **14 ottobre 2009**, visionabile presso la zona accettazione. Tale Convenzione, rinnovata ogni quattro anni, consente al laboratorio di identificare e includere specifiche prove come "accreditate", riportate nell'apposito **Elenco Prove Accreditate** allegato.

Grazie all'accreditamento, So.Gest Ambiente si posiziona come un laboratorio di riferimento per qualità e sicurezza, in grado di rispondere alle esigenze dei clienti e di assicurare il riconoscimento internazionale dei propri risultati.

Imparzialità

So.Gest Ambiente Srl adotta un approccio rigoroso per garantire la massima imparzialità nell'esecuzione delle prove e delle attività correlate. In particolare:

1. **Integrità delle registrazioni e uso dei marchi aziendali:**
   - È tassativamente vietato al personale alterare o manomettere i contenuti delle registrazioni tecniche.
   - Non è consentito utilizzare carta intestata, il logo o altri segni identificativi della società per attività non autorizzate o prestazioni svolte al di fuori della struttura.
2. **Indipendenza e assenza di conflitti di interesse:**
   - Il personale addetto alle prove opera in piena indipendenza e non ha alcun interesse personale, commerciale o finanziario che possa influenzare i risultati delle prove o delle tarature.
   - Ogni forma di pressione o influenza esterna che potrebbe compromettere il giudizio tecnico è rigorosamente esclusa.
3. **Restrizioni sui rapporti commerciali:**
   - Al personale è vietato intrattenere rapporti commerciali con la clientela che possano generare conflitti di interesse.
   - Non sono accettati regali, benefit o altre forme di vantaggio economico o non economico da parte di clienti o terzi che potrebbero trarre beneficio dai risultati delle prove.
4. **Meccanismi di remunerazione:**
   - Non sono previsti incentivi o meccanismi di remunerazione legati al numero o all'esito delle prove, per evitare ogni possibile influenza sui risultati.
5. **Anonimato dei campioni e integrità dei risultati:**
   - I campioni ricevuti in laboratorio sono identificati tramite un codice numerico anonimo, garantendo l'assenza di qualsiasi influenza o riconoscimento che possa compromettere l'imparzialità.

- Una volta emesso, il Rapporto di Prova non può essere modificato.

Questi principi sono costantemente monitorati e verificati per assicurare che le attività della So.Gest Ambiente siano conformi ai requisiti delle norme ISO 17025, ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, nonché a qualsiasi regolamento specifico applicabile.

Riservatezza

La So.Gest Ambiente Srl garantisce la riservatezza delle informazioni fornite dai clienti, adottando misure rigorose per tutelarle e assicurare che non vengano divulgate a terzi, salvo nei seguenti casi:

- Su richiesta di enti di controllo e vigilanza (ad esempio, ACCREDIA).
- Quando vi sia un accordo esplicito tra il laboratorio e il cliente per rendere pubbliche determinate informazioni.

Al di fuori di queste situazioni, tutte le informazioni relative ai clienti sono considerate proprietà riservata e trattate come tali.

Per tutelare ulteriormente la riservatezza, al personale della struttura è fatto espresso divieto di:

1. **Divulgazione di informazioni a terzi:**
   - Trasmettere dati o informazioni dell'organizzazione, della gestione interna, dei sistemi di monitoraggio e controllo, sia a competitor pubblici o privati che a clienti.
2. **Uso improprio delle informazioni aziendali:**
   - Condividere o utilizzare per scopi personali informazioni riservate su politiche, obiettivi, strategie di crescita e sviluppo commerciale della struttura.
   - Appropriarsi di documentazione aziendale come istruzioni, organigrammi, manuali, tariffari, contratti, convenzioni, offerte o qualsiasi altra documentazione tecnica o gestionale.
   - Utilizzare progetti, sistemi, procedimenti, metodologie, rapporti o altre attività sviluppate dalla struttura, protette da diritti di proprietà intellettuale.

3. **Comportamenti non etici nella gestione amministrativa:**
    - Alterare o duplicare la fatturazione per la medesima prestazione o omettere l'emissione di note di credito in caso di errori di fatturazione (prestazioni inesistenti o non finanziabili).
4. **Uso improprio dei sistemi informatici:**
    - Adoperare i sistemi informatici della struttura per fini personali o per attività estranee al lavoro. A tal fine, il sistema informatico traccia e conserva memoria di tutti i collegamenti web degli utenti per garantire la sicurezza e la conformità delle operazioni.

Queste misure assicurano la massima tutela delle informazioni e rafforzano l'impegno di So.Gest Ambiente nel rispettare gli standard di riservatezza definiti dalle norme ISO 9001, 17025, 14001 e 45001.

Professionalità

Il team della So.Gest Ambiente Srl si avvale di un organico qualificato e diversificato, composto da:

- **3 Biologi**,
- **3 Tecnici**,
- **2 Chimici**,
- **1 Tecnologo Alimentare**,
- **1 Amministrativo**,
- oltre a **30 Collaboratori esterni**, che supportano le attività aziendali con competenze specifiche.

Grazie a una costante attenzione alla formazione e all'aggiornamento professionale, l'azienda è in grado di garantire un livello di specializzazione e competenza eccellente in tutti i suoi settori di attività. Questo impegno per lo sviluppo delle risorse umane consente alla So.Gest Ambiente di rispondere con efficacia e professionalità alle esigenze dei clienti, mantenendo alti standard di qualità e innovazione.

Cortesia

La So.Gest Ambiente Srl pone il rispetto e la cortesia verso il cliente al centro della propria attività. L'azienda si impegna a garantire un'interazione professionale e rispettosa, fornendo al personale adeguate istruzioni e formazione per favorire un approccio cordiale, disponibile e orientato alle esigenze del cliente. Ogni membro del team è incoraggiato a creare un ambiente di collaborazione e fiducia, assicurando che ogni cliente si senta ascoltato e valorizzato.

Efficacia ed Efficienza

La So.Gest Ambiente Srl si impegna costantemente a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei propri servizi, adottando soluzioni tecnologiche avanzate, procedure ottimizzate e strategie organizzative funzionali al raggiungimento di questo obiettivo.

L'azienda pone particolare attenzione all'addestramento e alla formazione continua del proprio personale, assicurando che ogni membro del team mantenga nel tempo i requisiti professionali e le competenze necessarie per svolgere le attività analitiche con precisione e affidabilità. Questo approccio garantisce un elevato livello di qualità e un adattamento costante alle evoluzioni normative e tecnologiche del settore.

Chiarezza

La So.Gest Ambiente Srl attribuisce grande importanza alla semplicità e alla trasparenza della comunicazione con i propri clienti.

L'obiettivo è quello di utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile, anche per concetti tecnici complessi, al fine di facilitare la comprensione delle informazioni e dei risultati forniti.

In assenza di norme, regolamenti o specifiche fornite dal cliente, il laboratorio ha adottato un criterio chiaro e condiviso per l'emissione di giudizi di conformità basati sui risultati delle prove.

In particolare, il confronto tra il **risultato** ottenuto (**R**) e il **valore limite** di riferimento (**VL**) segue le seguenti regole:

- **R ≤ VL:** Conformità garantita.
- **Valore Limite Inferiore ≤ R ≤ Valore Limite Superiore:** Conformità garantita.
- **R > VL:** Non conforme.

Il laboratorio applica un livello di rischio associato alla regola decisionale pari al **50%**, come stabilito dal documento **JCGM 106:2012, paragrafo 8.3**. Questo approccio assicura un metodo uniforme e trasparente per la valutazione della conformità, contribuendo a mantenere la fiducia e la soddisfazione del cliente.

Gestione del Reclamo

La So.Gest Ambiente Srl garantisce la tutela dei propri clienti offrendo loro la possibilità di presentare reclami in caso di disservizi, atti o comportamenti che abbiano compromesso la funzionalità delle prestazioni erogate.

I reclami possono essere inoltrati via email, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio accettazione.

La Direzione si impegna a fornire una risposta immediata per le segnalazioni e i reclami di facile risoluzione. Nei casi più complessi, l'ufficio competente attiverà un'istruttoria approfondita e il cliente riceverà una risposta scritta entro un massimo di **30 giorni** dalla ricezione del reclamo.

Diritto alla Privacy

La So.Gest Ambiente Srl opera nel pieno rispetto del **Regolamento (UE) 2016/679** (GDPR) in materia di protezione dei dati personali. L'azienda adotta misure tecnologiche e organizzative avanzate per prevenire la perdita, il danneggiamento o la diffusione involontaria dei dati forniti dai clienti, garantendo un trattamento sicuro e riservato delle informazioni.

Foro Competente

Per eventuali controversie non risolvibili in via amichevole o attraverso un arbitrato composto da esperti qualificati scelti di comune accordo tra le parti, sarà riconosciuta la competenza esclusiva del Foro di Palermo.