

CARTA DEI SERVIZI

(MINISTERO DELLE COMUNICAZIONI DECRETO N° 129 DEL 15 FEBBRAIO 2006)

1. *Presentazione*

La CEDIS vuole imporsi sul mercato dei servizi nel settore dei recapiti espressi e in tutto il settore postale, (nel territorio regionale) offrendo servizi accurati, efficaci, rapidi ed economicamente competitivi. Il nostro obiettivo, pertanto è quello di percepire le reali esigenze del cliente e di offrirgli servizi validi attraverso il coinvolgimento di tutti i soggetti componenti l'Organizzazione e facendo uso delle più innovative tecniche di marketing, oltre che di fidelizzare i clienti massimizzandone la soddisfazione, ovvero quella di rendere la Cooperativa CEDIS un punto di riferimento per la soluzione di problemi specifici legati al mondo dei servizi postali.

Tipologia dei servizi forniti

- Recapito corrispondenza in 24 ore
- Consegna gare d'appalto

Servizi accessori al recapito

- Confezionamento/imballo
- Predisposizione documenti fiscali di accompagnamento della merce
- Ricevimento e controllo prodotti con successiva evasione degli ordini per trasporto, recapito e consegna in 24 ore
- Pick up
- Mailing (fatture, stampati, inviti, estratti conto ecc.)
- Apertura buste corrispondenza
- Pinzatura fogli
- Assemblaggio documenti/stampati
- Piegatura, imbustamento, chiusura buste etichettatura indirizzi buste, pesatura buste, affrancatura manuale e meccanica
- Gestione conti di credito macchine affrancatrici
- Compilazione avvisi di ricevimento, apposizione codice a barre, compilazione distinte, gestione schede rendiconto, smistamento e instradamento della corrispondenza
- Ripartizione per C.A.P. e cellophanatura per posta target

Informazioni sulla struttura ed i servizi forniti

La movimentazione della corrispondenza e della documentazione in genere avviene manualmente. Sono sempre rispettate le prescrizioni del cliente. La lavorazione della corrispondenza avviene presso la sede della Cedis in appositi locali in modo da garantire l'assenza di eventuali danni e deterioramenti e garantendo l'identificazione relativa. Il deposito e il prelievo dei documenti e del materiale è gestito dai singoli operatori. Vista la brevità dei tempi di lavorazione non vi è giacenza della corrispondenza. L'ingresso e l'uscita del materiale a magazzino avviene secondo modalità definite in funzione dei servizi erogati. In ogni caso l'ingresso è sempre autorizzato dal responsabile dei servizi, a valle dei controlli previsti in accettazione e della compilazione delle relative registrazioni, mentre il prelievo dei materiali per l'esecuzione dei servizi è effettuato dagli operatori di settore base ai documenti di lavoro della specifica commessa cui fa riferimento il materiale immagazzinato. Gli esiti dei controlli eseguiti durante e al termine del servizio fornito. In linea indicativa la documentazione adoperata consiste in:

➤ Servizio Posta Service:

- Ingresso: documento cliente/ordine di servizio
- Uscita: distinta di lavoro
- Interno: compilazione report giornaliero e mensile

2. Qualità del servizio

La qualità ed affidabilità dei nostri servizi si ottiene attraverso la formazione, il coinvolgimento e la dedizione al lavoro del personale ad ogni livello, e mediante l'applicazione sistematica di sistemi operativi e manageriali che permettono di sfruttare al meglio le esperienze e le conoscenze acquisite. Solo in questo è possibile prevenire i problemi anticipandone la soluzione e dimostrare ai nostri clienti l'assoluta credibilità della nostra Organizzazione.

3. Indagini sulla soddisfazione dei clienti

La CE.DI.S., sulla base della logica considerazione che tutte le informazioni di ritorno provenienti dai Clienti rappresentino lo strumento di completamento delle informazioni di monitoraggio attraverso le quali verificare concretamente e compiutamente il risultato delle proprie prestazioni aziendali, ovvero attraverso l'analisi e la valutazione di tutti gli elementi concorrenti alla qualità del servizio realizzato. Le strategie di fidelizzazione dei clienti e, in particolare, i miglioramenti pianificati sulla base della loro soddisfazione, sono dunque parte fondamentale del nostro modo di lavorare.

SEZ. SECONDA

I nostri contatti

CE.DI.S. Società Cooperativa Sociale

Via Istria 2b, 09127 Cagliari

Tel/fax 070 4560665

info@cediscoop.it

Meccanismi di tutela e di verifica

4. Reclami

Si garantisce la tutela del cliente attraverso la possibilità di sporgere reclamo, per potere concretamente esercitare questo diritto. E' possibile scaricare il modulo "Presentazione segnalazione reclamo" attraverso il nostro sito www.cediscoop.it