



Carta dei servizi

(MINISTERO DELLE COMUNICAZIONI DECRETO N° 19 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 innovate 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 alla 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;
- 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 deterioramento e garantendo l'identificazione relativa. Il deposito e il prelievo dei documenti e del materiale sono gestiti 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 del settore di 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 del servizio;
 - Uscita: distinta di lavoro;
 - Interno: compilazione di 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 CEDIS, 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

CEDIS Cooperativa Sociale

Via Istria 9/B, 09127 – Cagliari

Tel./Fax. +39 070 4560665

info@cediscoop.it

Meccanismi di tutela e verifica

4. Reclami

Si garantisce la tutela del cliente attraverso la possibilità di sporgere reclamo, per poter concretamente esercitare questo diritto è possibile scaricare il modulo “Carta dei reclami” attraverso il nostro sito Web <https://www.cediscoop.it>