



## Premessa

La Carta dei Servizi di Consulenza vuole affermare l'impegno della **4 App s.r.l.s** nel promuovere relazioni con i propri Clienti ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza.

In questi anni, l'obiettivo della centralità del Cliente rispetto al servizio erogato ci ha stimolato a ricercare sempre nuove modalità e nuove occasioni di contatto per arrivare ad essere oggi una società più flessibile e più vicina al Cliente.

Questa carta è il nostro patto di qualità, consente di conoscere i nostri principali servizi e le loro modalità di erogazione, è uno strumento per valutare nel tempo il nostro operato e promuovere di conseguenza le necessarie iniziative di miglioramento per rendere i servizi erogati più rispondenti ai bisogni e alle aspettative dei Clienti.

Questa iniziativa, quindi, non vuole essere solo uno strumento di informazione, ma si propone di creare un percorso di dialogo e momenti di verifica con tutti i Clienti per il costante miglioramento della nostra organizzazione.

*Capua, 04/11/ 2019*



## 1. Cos'è la Carta di Servizi della Società 4 App s.r.l.s.

La presente Carta dei Servizi è il documento con cui la Società **4 App s.r.l.s.**, quale organizzazione erogatrice di servizi ad Enti e Imprese, pubbliche e private, si presenta ai propri portatori d'interesse, siano essi committenti, fornitori o collaboratori.

La stessa è stata elaborata allo scopo di soddisfare il diritto del Cliente di avere chiare e certe le informazioni relative alla **4 App s.r.l.s.** e ai Servizi offerti.

La Carta dei Servizi costituisce, pertanto, la dichiarazione di impegno all'erogazione del servizio e al miglioramento della qualità dello stesso, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto professionale ed il perfezionamento del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

La rilevazione della qualità dei servizi erogati viene realizzata definendo specifici fattori (ad esempio: tempestività, disponibilità) per i quali vengono individuati gli indicatori di qualità (ad esempio tempi di risposta, ecc.) che sono in grado di rappresentare, in corrispondenza di ciascun fattore, livelli prestazionali del servizio erogato. Lo standard di qualità (o livello di servizio promesso) è il valore che è stato prefissato in corrispondenza di ciascun indicatore.

## 2. Principi fondamentali

I Valori alla base della cultura aziendale di **4 App s.r.l.s.** si traducono in un impegno costante e quotidiano nell'attività lavorativa e si focalizzano sul Cliente. Essi sono:

### **Uguaglianza**

Gestione dei servizi offerti nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e senza discriminazione di sesso, razza o religione.

### **Imparzialità**

Comportamento ispirato a principi di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei Clienti.

### **Trasparenza**

Chiarezza, comprensibilità e disponibilità di tutte le informazioni contrattuali.

### **Attenzione al cliente**

Ascolto delle nuove esigenze con lo scopo di essere sempre propositivi e risolutivi nei confronti delle richieste del cliente.

### **Partecipazione**

Attenzione ai suggerimenti relativi al miglioramento dei nostri servizi.

### **Professionalità**

Svolgimento del lavoro con competenza, scrupolosità e adeguata preparazione professionale, anche in ottemperanza al Codice di Deontologia Professionale.

### **Cortesìa e disponibilità**

Cordialità e reperibilità continua nell'ascolto delle esigenze del cliente.

### **Efficacia ed Efficienza**

Erogazione del servizio attraverso l'esplicitazione dei tempi di attuazione garantendo i migliori criteri di efficacia ed efficienza.

### 3. Chi siamo

La **4 App s.r.l.s.** è una società costituita nel dicembre 2014 che opera nell'ambito della consulenza rivolta ad Enti e Imprese sia del settore pubblico che privato.

Nasce dall'incontro di quattro professionisti che hanno deciso di mettere a disposizione delle imprese Clienti le loro conoscenze e competenze con lo scopo di rendere il servizio offerto unico, esclusivo e completo.

L'intesa dei quattro professionisti si basa su un'alta stima personale e professionale riguardo alla singola competenza, scrupolosità, adeguatezza di preparazione professionale, nonché su una visione della consulenza "allargata", da condividere con partner e collaboratori, per essere sempre competitivi e pronti a dare risposte al Cliente.

Con questo spirito, nella **4 App s.r.l.s.** non esiste un sistema verticistico, in quanto ogni socio ha una propria area di competenza maturata con esperienza decennale nel campo della consulenza aziendale in maniera indipendente.

Il "core" della **4 App s.r.l.s.** è costituito da professionisti del settore chimico, agronomico e ambientale.

### 4. I soci

#### **Carmen Carrillo**

Dopo la Laurea in Scienze Ambientali, conseguita nel 2004, ha acquisito una significativa esperienza presso una primaria azienda chimica di produzione, dove ha ricoperto anche incarichi di addetto alla sicurezza sul lavoro e altri più strettamente legati alle attività impiantistiche e di laboratorio, avendo acquisito la qualifica di RSPP sin dal 2002. Ha successivamente intrapreso l'attività di consulente ambientale, occupandosi anche dei sistemi di certificazione basata su normative internazionali (ISO 14001, ecc.). Dal 2010 al 2012 ha ricoperto il ruolo di dipendente della Provincia di Caserta, dove ho arricchito le esperienze professionali nel settore Ambiente, Ecologia e Gestione Rifiuti, curando l'aspetto tecnico scientifico piuttosto che quello amministrativo. Attualmente collabora, a vario titolo, con aziende private e pubbliche, occupandosi di ambiente, gestione dei rifiuti, sicurezza sul lavoro, qualità aziendale, docenza e formazione. Ha realizzato interventi per il miglioramento delle performance ambientali di impianti industriali, prioritariamente nel settore dei rifiuti, e sviluppato strumenti di miglioramento per l'efficienza di sistemi di gestione della raccolta differenziata dei Comuni. In ambito formativo completano il profilo una seconda laurea in Scienze e tecnologie per l'ambiente e il territorio, un Master sui sistemi di gestione aziendali (ambiente, sicurezza, etica e qualità), un Dottorato di Ricerca in Analisi dei rischi, sicurezza industriale e prevenzione nei luoghi di lavoro nel settore dell'Ingegneria Industriale e vari corsi di aggiornamento. Iscritta all'anagrafe della ricerca scientifica, appartiene al gruppo di ricerca in "Analisi e progettazione di sistemi e tecnologie per il recupero e trattamento rifiuti" del Dip.to di Scienze e Tecnologie Ambientali Biologiche e Farmaceutiche della S.U.N.

## **Giuseppe Di Martino**

Laureato in Chimica ed iscritto all'Albo dei Chimici e dei Fisici della Campania. Dopo una decennale esperienza da dipendente in grandi aziende, esercita l'attività libero professionale dal 2010 con prestazioni occasionali e dal 2012 in via esclusiva nel campo della chimica ambientale, l'igiene nei luoghi di lavoro, la sicurezza alimentare e nella certificazione di qualità.

Nel dettaglio si occupa di emissioni in atmosfera, acque di scarico, emissioni odorigene, rifiuti e relativi iter autorizzativi. Per lo svolgimento delle attività si avvale della collaborazione di laboratori altamente qualificati con competenze specifiche nelle diverse aree tecniche dotati delle più moderne e performanti apparecchiature di analisi (ICP-MS, ICP-OES, GC-MS, GC-ECD, GC-FID, HPLC, EDX, TOC, UV-VIS, IC, Fonometri, Fotoradiometri, Accelerometri, Misuratori di Campi Elettromagnetici, Stazioni microclimatiche, Analizzatori gas di combustione, etc.) per lo svolgimento di prove chimiche, fisiche e microbiologiche su varie tipologie di matrici ambientali (acque sotterranee e potabili, acque di scarico, amianto, rifiuti, terreni, emissioni in atmosfera) avvalendosi di metodiche ufficiali APAT-CNR-IRSA, ISTISAN, UNICHIM o normative nazionali ed internazionali (UNI, EPA, OSHA, ISO).

Si occupa dell'individuazione, della valutazione e del controllo, anche ai fini della prevenzione e della eventuale bonifica, dei fattori ambientali di natura chimica e fisica derivanti dall'attività industriale, presenti all'interno e all'esterno degli ambienti di lavoro, che possono alterare lo stato di salute e di benessere dei lavoratori e della popolazione.

In particolare, l'attività, focalizzata sull'igiene del lavoro, ha per oggetto principale lo studio e l'intervento sui fattori di rischio in ambiente lavorativo, connessi alla determinazione di patologie di origine professionale.

La competenza caratterizzante è pertanto costituita dall'attitudine ad individuare e misurare gli agenti ambientali di rischio, conoscendo come, dove e quando effettuare le misure, in relazione alle informazioni da acquisire.

Si occupa, inoltre, nelle aziende alimentari di fornire il supporto affinché possano offrire al consumatore dei prodotti che sono il risultato di un processo controllato in ogni sua fase, dalla produzione, al trasporto fino alla sua somministrazione in compliance con la normativa europea HACCP seguendole nella progettazione, registrazione e successiva gestione.

Ha collaborato professionalmente con società di consulenza che lavorano con elevatissima professionalità nel campo delle consulenze ambientali, la sicurezza nei luoghi di lavoro e la certificazioni di qualità, consapevole del valore aggiunto che può dare un chimico ad un qualsiasi prodotto puntando sulla capacità di innovarlo dal punto di vista tecnico, gestirlo per quanto riguarda la produzione e la logistica e certificarlo dal punto di vista della qualità. Sa di poter esprimere il meglio solo quando è responsabile di prodotti o di progetti dove è il supporto tecnico a fare la differenza.

## **Ilaria Fusto**

Abilitata all'esercizio della libera professione di agronomo dal maggio 2011. Ha svolto lavoro di consulenza in campo zootecnico, avendo acquisito negli anni dopo la laurea ulteriore competenza, dovuta ad esperienze che hanno arricchito la sua vita professionale. Ha, di fatti, conseguito: il Diploma di Specializzazione post Laurea in Alimentazione Animale, il titolo di Ricercatore e Tecnico di Gestione dei Processi di Trasformazione di Prodotti Agro-Alimentari di



Natura Zootecnica ed ha collaborato nell'ambito della Ricerca con il Consorzio Filiera Lattiero Casearia di Ragusa. Ha lavorato, nel 2007, nell'ambito dell'industria alimentare come Responsabile Controllo Qualità. Ha successivamente ampliato l'indirizzo della propria conoscenza, per abbracciare le esigenze di una più vasta platea di aziende, che si imbattono in problematiche organizzative di applicazione della normativa. Nell'ambito di consulenze alle aziende ha svolto lavori nei settori dell'Igiene, della Qualità, dell'Ambiente, della Sicurezza e dell'Energia, vivendo esperienze che hanno portato traguardi significativi al proprio percorso formativo, come ad esempio: consulenza alla Soc. Coop. Dog Park dal 2009 ad oggi, vincitrice dell'European Emas Award 2010; consulenza per la realizzazione di impianti e valorizzazione di tre impianti di biogas, ottenuti dalla fermentazione anaerobica di deiezioni animali e prodotti/sottoprodotti dell'agricoltura; formazione professionale in vari campi (scuole secondarie di primo e secondo grado, Albo degli Agronomi).

### **Filippo Raffone**

Dopo la Laurea in Scienze Ambientali, conseguita nel 2002, si è specializzato come "tecnico per il recupero delle aree degradate" con 2 master post-universitari organizzati dalla Regione Campania e dal Ministero dell'Ambiente. Dal 2004 ha iniziato progetti di collaborazione con la Pubblica Amministrazione sul recupero di aree dismesse ed altri lavori pubblici. Nel 2007 consegue la seconda laurea in Scienze e Tecnologie per l'Ambiente e il Territorio ed un Master di aggiornamento sul management dei rifiuti solidi urbani. Successivamente ha intrapreso la carriera lavorativa come socio e dipendente di una cooperativa molto presente sul mercato, occupandosi della sicurezza sui luoghi di lavoro, delle autorizzazioni ambientali, delle misure strumentali ed elaborazione dati e, in parte, della gestione contabile ed amministrativa. Ha acquisito i requisiti e ricoperto incarichi di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione nei settori industriale e della Pubblica Amministrazione e di docente per i corsi del settore sicurezza, oltre ad una pluriennale esperienza interna ed esterna. Inoltre è socio laureato AISA (Associazione Italiana Scienze Ambientali) della sezione Campania dal 2002, ha esperienza ultradecennale di guida ed informatore Comieco per gli eventi negli impianti ed in piazza, è socio WWF da oltre 30 anni ed attivista e guida nell'Oasi di San Silvestro di Caserta.

## 5. Servizi offerti

La **4 App s.r.l.s** è specializzata nell'erogazione di servizi di consulenza aziendale finalizzata a rispondere alle esigenze di tutti quegli imprenditori e manager che, impegnati a perseguire il loro obiettivo d'impresa, non riescono a dedicare sufficiente tempo e risorse umane ad aspetti sempre troppo spesso erroneamente considerati "marginali".

Il panorama nazionale vede, infatti, una sempre più rapida evoluzione normativa che costringe la Direzione aziendale a scelte importanti senza lasciar il tempo sufficiente ad una corretta valutazione delle possibili alternative.

La **4 App s.r.l.s.** mette in campo tutto il proprio sapere allo scopo, quindi, di aiutare le imprese che ogni giorno trovano difficoltà nell'applicare la normativa vigente riguardante lo sviluppo dei propri processi attraverso l'offerta dei seguenti servizi descritti per aree tematiche:

- sicurezza sul lavoro
- medicina del lavoro
- autocontrollo alimentare
- ambiente e rifiuti
- certificazioni
- bandi di gara e finanziamento
- formazione professionale
- energia
- agricoltura



## Sicurezza sul lavoro

La **4 App s.r.l.s.** garantisce ad aziende private ed enti pubblici consulenza ed assistenza sugli adempimenti previsti dalla normativa in materia di tutela della salute e di sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs. n. 81/08 e ss.mm.ii.), in particolare:

1. Assume direttamente incarichi di:
  - \* Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, RSPP
  - \* Coordinatore della sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione dell'opera
  - \* Responsabile Tecnico impresa gestione rifiuti e impresa bonifica siti, RT
2. Predisporre i seguenti documenti:
  - \* Documento di Valutazione dei Rischi, DVR
  - \* Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza, nel caso di contratti d'appalto, d'opera o somministrazione, DUVRI
  - \* Piani della Sicurezza e di Coordinamento e fascicoli adattati alle caratteristiche dell'opera, PSC
  - \* Piano Operativo di Sicurezza, POS
  - \* Piano Sostitutivo di Sicurezza, PSS
  - \* Piano di emergenza ed evacuazione, PEE
3. Attraverso i propri tecnici e collaboratori effettua:
  - \* Indagini fonometriche per la verifica del livello di esposizione al rischio rumore dei lavoratori in ambiente di lavoro
  - \* Indagini fonometriche all'esterno
  - \* Indagini vibrometriche per la verifica del livello di esposizione al rischio vibrazioni dei lavoratori
  - \* Valutazioni microclimatiche in ambiente di lavoro
  - \* Valutazioni esposizione campi elettromagnetici
  - \* Valutazioni illuminotecniche in ambiente di lavoro
  - \* Valutazione del rischio chimico e biologico
  - \* Valutazione stress da lavoro correlato
  - \* Consulenza tecnica sulla normativa per la prevenzione incendi
  - \* Verifiche di impianti di terra e dei dispositivi di protezione contro le scariche atmosferiche secondo il DPR 462/01.





## Medicina del lavoro

La **4 App s.r.l.s** collabora con una equipe di Medici del Lavoro altamente specializzati, per garantire un'adeguata sorveglianza sanitaria sulla base delle attività lavorative e degli specifici fattori di rischio ai quali i lavoratori sono esposti, fornendo i seguenti servizi:

1. Assume incarico di:
  - \* Medico Competente secondo i requisiti previsti dalla normativa D. Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. da parte di Medici Specialisti in Medicina del Lavoro
2. Provvede all'accertamento sanitario attraverso:
  - \* Visite preventive in fase preassuntiva, utili per l'Azienda che può accertare l'esistenza di eventuali limitazioni ad esporre il lavoratore ad ambienti in presenza di determinati rischi e per il lavoratore, che non deve vedere aggravare il suo stato di salute. L'esame preventivo è effettuato
  - \* Visite periodiche, eseguite con periodicità variabile in base al rischio e comunque dettata da precise norme di legge vigenti (D.lgs.81/08)
  - \* Visite pre-espatrio, se l'azienda intende affidare ad un dipendente missioni di lavoro all'estero, mirate al tipo di attività che il lavoratore deve svolgere, nonché alle condizioni ambientali in cui il dipendente si troverà ad operare
  - \* Visite a richiesta del lavoratore, qualora un dipendente ritenga di avere dei disturbi correlati all'esposizione lavorativa
  - \* Garanzia di un'adeguata sorveglianza sanitaria sia presso ambulatori che presso le sedi aziendali.



## Autocontrollo Alimentare

La **4 App s.r.l.s.** annovera tra i propri soci gli specialisti per gestire lo sviluppo di un Pacchetto HACCP, Hazard Analysis and Critical Control Points, con una pluriennale esperienza nel settore alimentare, in particolare:

1. Effettua pratiche per il rilascio di Autorizzazioni sanitarie
2. Assume direttamente incarico di:
  - \* Responsabile della Gestione dell'HACCP
3. Effettuare le seguenti operazioni:
  - \* Individuazione dei Punti Critici di Controllo (CCP) durante le fasi di preparazione, conservazione, trasporto e somministrazione degli alimenti
  - \* Assistenza supplementare gratuita in caso di controllo del Servizio Igiene della ASL, del Servizio Veterinario, dei NAS o altre autorità preposte
  - \* Verifiche ispettive preventive semestrali: Modulistica di registrazione delle attività di monitoraggio e controllo, Check list per la verifica della corretta implementazione del piano di autocontrollo HACCP, Monitoraggi microbiologici delle superfici
4. Predisporre i seguenti documenti:
  - \* Manuale HACCP
  - \* Procedure gestionali
  - \* Piano di Autocontrollo secondo il metodo di analisi Hazard Analysis Critical Control Point
  - \* Procedura di rintracciabilità alimentare



## Ambiente e rifiuti

La **4 App s.r.l.s.** fornisce alle aziende la consulenza tecnica esperta per gestire gli adempimenti in materia ambientale:

1. Assume direttamente incarico di:
  - \* Responsabile Tecnico Impresa Gestione Rifiuti e Tecnico Bonifiche siti
2. Sviluppa e predispone:
  - \* Monitoraggi ambientali
  - \* Studi e ricerche applicate per la soluzione delle problematiche che hanno impatto sull'ambiente
  - \* Soluzioni innovative per le bonifiche ambientali
  - \* Piani di caratterizzazione e bonifica
  - \* Analisi di Rischio, AdR
  - \* Modellistica ambientale
  - \* Piani operativi per ogni fase del sistema integrato di gestione rifiuti
  - \* Piani industriali per la gestione rifiuti
  - \* Piano Operativo Ambientale, POA
  - \* Piano di utilizzo terre e rocce da scavo
  - \* Piano di utilizzo amianto
  - \* Piano Ambientale di Cantierizzazione, PAC
  - \* Piano di Monitoraggio e Controllo, PMC
  - \* Piano di Sorveglianza a Controllo, PSC
  - \* Elaborazione della Relazione di Riferimento per le sostanze pericolose pertinenti.
3. Predispone tutta la documentazione amministrativa e tecnica, segue l'iter procedurale dall'avvio fino all'approvazione di:
  - \* Assoggettabilità a Valutazione d'Impatto Ambientale
  - \* Valutazione d'Impatto Ambientale, VIA
  - \* Valutazione Ambientale Strategica, VAS
  - \* Valutazione d'Incidenza, VI
  - \* Autorizzazione Integrata Ambientale, AIA
  - \* Autorizzazione Unica Ambientale, AUA
  - \* Autorizzazione Unica Impianti Rifiuti
  - \* Autorizzazione semplificata Impianti Rifiuti
  - \* Autorizzazioni Generali
  - \* Emissioni in atmosfera.
4. Sostiene e prepara:
  - \* Progetti di riciclo e valorizzazione dei rifiuti
  - \* Progetti di educazione ambientale ad adulti e ragazzi
5. Fornisce inoltre i seguenti servizi:
  - \* Iscrizione ed aggiornamenti S.I.S.T.R.I.
  - \* Elaborazione MUD e Gestione e manutenzione registri C/S e formulari
  - \* Perizia idoneità tecnica mezzi trasporto
  - \* Iscrizione e pratiche Albo Gestori Ambientali.
6. Predispone e realizza, tramite i propri partner:
  - \* Campagne di campionamento e analisi delle matrici ambientali



- \* Allestimenti degli strumenti di misura di suolo e acque (sondaggi e piezometri)
- \* Verifiche di integrità di serbatoi e vasche
- \* Monitoraggio degli odori tramite olfattometria dinamica



## Certificazioni e attestazioni

La **4 App s.r.l.s.** si avvale di elevate competenze in grado di offrire servizi altamente professionali di consulenza ed assistenza per il conseguimento della certificazione in conformità alla normativa di riferimento, in particolare:

1. Fornisce servizi di:
  - \* Studio dell'attività aziendale e delle possibili alternative percorribili
  - \* Implementazione di sistemi di gestione ad hoc
  - \* Affiancamento per la predisposizione della documentazione
  - \* Assistenza durante tutto l'iter di certificazione / attestazione
  - \* Supporto durante le verifiche ispettive da parte dell'Ente di Certificazione
  - \* Aggiornamento ed il miglioramento continuo
  - \* Richiesta marchi di prodotto e di processo, etichette e denominazioni di origine
  - \* Avvio e assistenza pratiche per l'Agricoltura Biologica
2. Le principali attività di certificazione della **4 App s.r.l.s.** riguardano le seguenti normative:
  - \* UNI EN ISO 9001:2015 - Qualità
  - \* UNI EN ISO 31000:2009 - Enterprise Risk Management, ERM
  - \* UNI EN ISO 14001:2015 - Qualità Ambientale
  - \* Regolamento UE n. 1221/2009 - Management Ambientale EMAS III
  - \* BS OHSAS 18001:2007, SGSL (INAIL), BS OHSAS 18001:2007, ISO 45001 - Sicurezza sul lavoro
  - \* SA 8000:2008 - Responsabilità sociale
  - \* D.Lgs. 50/2016 - Codice contratti e appalti
  - \* SOA - attestazione per gare d'appalto
  - \* ISO 22000 - HACCP, Sicurezza alimentare
  - \* BRC e IFS - Filiera agroalimentare
  - \* IGT, IGP, DOP, DOC, DOGC - Agroalimentare
  - \* Reg. CE 834/07 e Reg. CE 889/08 s.m. e i. - Biologico
  - \* Regolamento CE n. 66/2010 - Ecolabel
  - \* ISO 14040 e 14044 - LCA, Valutazione del ciclo di vita
  - \* ISO 14020 - EPD
  - \* ISO 50001:2011 - Energia e riduzione di consumi e costi energetici
  - \* UNI CEI 11352:2014 - Requisiti per le società che forniscono servizi energetici (ESCO)
  - \* ISO 27001:2013 Sicurezza dei Dati e delle Informazioni
  - \* Regolamento UE n. 679/2016, D.Lgs.196/2003 e ss.mm.ii. - Gestione privacy



## Gare d'appalto e bandi

La **4 App s.r.l.s.**, tramite i propri soci e partner, è in grado di offrire supporto durante la partecipazione a:

1. gare d'appalto
2. avvisi pubblici
3. richiesta finanziamenti
4. accesso a fondi interprofessionali.

In tale ambito, fornisce servizi di:

- \* preparazione di documenti tecnici e amministrativi per la partecipazione alla valutazione
- \* predisposizione di idee progettuali finalizzate alla partecipazione a bandi e avvisi.



## Formazione professionale continua

La **4 App s.r.l.s.** è soggetto convenzionato con E.N.BI.FORM. (Ente Nazionale Bilaterale per la Formazione) per pianificare e svolgere le attività di formazione, informazione e aggiornamento continuo.

La **4 App s.r.l.s.** è in grado di proporre e gestire percorsi formativi per tutti i soggetti che la normativa individua come destinatari di formazione, informazione, addestramento ed aggiornamento obbligatori, dall'analisi dei bisogni, alla progettazione formativa e gestione dei corsi con elaborazione dei materiali didattici e delle verifiche di apprendimento.

Il catalogo delle iniziative formative proposte viene costantemente aggiornato e personalizzato nel rispetto delle più svariate esigenze aziendali e della normativa di riferimento, attraverso una piattaforma gestionale informatizzata consultabile al seguente indirizzo: ***4app.in-fad.net***.

La **4 App s.r.l.s.** si propone, mediante propri partner, di realizzare percorsi formativi *ad hoc* ed accreditati dalla Regione Campania ed interventi formativi finanziati tramite fondi interprofessionali gratuiti per le imprese (ad esempio Fondimpresa, ecc.).

Il bagaglio culturale e le esperienze maturate come docenti, sia in corsi di formazione per adulti sia in interventi formativi rivolti a giovani in età scolare, da parte degli stessi soci, consentono di ricoprire gran parte delle esigenze a livello di programmazione didattica ed erogazione diretta della formazione.



## Energia

La **4 App s.r.l.s.** propone la propria professionalità per sviluppare piani e progetti nell'ambito della realizzazione di impianti alimentati da fonte rinnovabile.

In tale ambito:

1. Assume direttamente incarichi di:
  - \* Energy Manager, EM
2. Organizza e progetta elaborati tecnici:
  - \* per la predisposizione dello studio di fattibilità dell'opera
  - \* per il rilascio delle autorizzazioni alla costruzione e all'esercizio degli impianti
3. Fornisce consulenza e assistenza per:
  - \* Autorizzazione Unica ai sensi del D. Lgs 387/2003 e del D. Lgs n. 28/2011
  - \* Autorizzazioni in procedura semplificata
  - \* Contratti con il GSE
  - \* Iscrizione al registro dei grandi impianti ai sensi dell'art. 8 comma 1 del DM 5 maggio 2011.





## Agraria

La **4 App s.r.l.s.** si avvale di elevate competenze in grado di offrire servizi mette al servizio del cliente numerosi servizi di consulenza e progettazione in ambito agrario tra i quali:

- \* Consulenze estimative (Stime Terreni, Fabbricati, ecc.)
- \* Perizie e consulenze tecniche
- \* Gestione fascicoli aziendali
- \* Assistenza aziende in Agricoltura biologica e integrata
- \* Assistenza tecnica (Concimazione, Difesa fitosanitaria, Monitoraggio fitofagi)
- \* Relazioni paesaggistiche, indagini vegetazionali ed agronomiche
- \* Progettazione e presentazione delle domande di finanziamento P.S.R., G.A.L. e I.N.A.I.L.
- \* Presentazioni progetti di Sviluppo di Impresa finanziati da ISMEA: Primo insediamento in agricoltura, subentro in agricoltura, Fondi di investimento capitale di rischio ecc.
- \* Progettazione di fabbricati rurali, vasche di irrigazione, impianti irrigui, serre ed altro
- \* Istanza di concessione d'uso delle acque sotterranee da derivare dai pozzi siti sui terreni

## 6. Gli standard di qualità dei servizi offerti

### Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore di qualità, i livelli prestazionali del servizio erogato. L'individuazione di indicatori costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa questa come capacità di soddisfare le aspettative dei clienti nel tempo.

### Standard di qualità

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore stabilito in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità, sulla base delle aspettative del cliente e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e può essere specifico o generale oppure può essere formulato in maniera qualitativa, senza fare riferimento diretto a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio (ad esempio la cortesia del personale, la professionalità).

La **4 App s.r.l.s** ha individuato i seguenti indicatori di misurazione della qualità erogata del proprio servizio:

|                                  | FATTORI DI QUALITÀ                  | INDICATORI   | UNITÀ DI MISURA   | STANDARD DI QUALITÀ |
|----------------------------------|-------------------------------------|--|---|---------------------|
| <b>Relazioni con il cliente</b>  | Efficienza                          | Tempo che intercorre fra la ricezione di un reclamo e la risposta all'utente | giorno  | <30                 |
|                                  | Soddisfazione del cliente           | Durata del rapporto con i clienti  | anni  | Almeno due          |
|                                  | Soddisfazione del cliente           | Indagine di customer satisfaction: valutazione complessiva del servizio      | valori espressi su scala da 0 a 5   | Almeno 3            |
|                                  | Soddisfazione del cliente           | Indagine di customer satisfaction: di clienti soddisfatti del servizio       | % di clienti che hanno risposto con valutazione $\geq 3$ su scala da 0 a 5) | Almeno 70%          |
| <b>Informazione e Assistenza</b> | Tempestività di risposta a distanza | Tempo medio fra arrivo richiesta e invio risposta (mensilmente)              | Giorni  | 10                  |
|                                  | Tempestività di reazione            | Tempo che intercorre tra correzione e segnalazioni di errori / mancanze      | Giorni  | Da definire         |

## 7. Valutazione del grado di soddisfazione del cliente

Il grado di soddisfazione dei Clienti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, customer care satisfaction, mirate a conoscere le esigenze dei Clienti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- questionari;
- feedback via mail;
- incontri diretti.

La **4 App s.r.l.s.**, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

## 8. Validità e diffusione della Carta dei Servizi

La **4 App s.r.l.s.** garantisce inoltre la diffusione della Carta dei Servizi a tutti i propri Clienti. La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione con cadenza annuale, entro il 30 aprile di ciascun anno. La Carta dei Servizi è visionabile sul sito [www.4app.it](http://www.4app.it).

4 APP s.r.l.s.  
Via Riviera Casilina, 45  
81043 Capua (CE)  
C.F. e P Iva 04029420611

*Per contatti con lo staff direttivo:*

*Carmen Carrillo: 347.59.77.373*

*Giuseppe Di Martino: 338.56.27.308*

*Ilaria Fusto: 349.78.23.771*

*Filippo Raffone: 346.40.34.112*

Sito internet: [www.4app.it](http://www.4app.it)

e-mail: [info@4app.it](mailto:info@4app.it)