



BERGSTAFF srl

Agenzia investigativa – Centro di Formazione Professionale

Centro elaborazione dati

Certificato ISO 9001-2015

24123 Bergamo (BG) Via Nazario Sauro, 9

e-mail: amministrazionebergstaff@gmail.com – bergstaffsrls@pec.it

Codice Fiscale / P.IVA: 04282650169



CARTA DEI SERVIZI

Sommario

TITOLO I — INTRODUZIONE E SCOPO DELLA CARTA	3
<i>Art. 4 – Diritti e doveri dei soggetti</i>	3
<i>Art. 5 -Procedura reclami</i>	4
TITOLO II – PRESENTAZIONE DI BERGSTAFF SRL.....	4
<i>Art. 6 – La storia del fondatore</i>	4
<i>Art. 7 - Chi siamo</i>	4
<i>Art. 8 – Il logo</i>	5
<i>Art. 9 – I nostri servizi e dipartimenti</i>	5
<i>Art. 10 – La nostra Mission</i>	6
<i>Art. 11 – Standard di qualità</i>	6
<i>Art. 12 – Impegno al miglioramento continuo</i>	7
TITOLO III – SERVIZI DELLA BERGSTAFF	7
<i>Art. 13 - Servizi diretti ai cittadini</i>	7
<i>Art. 14 – Servizi diretti alle imprese</i>	7
<i>Art. 15 – Servizi diretti alle PA</i>	8
TITOLO IV – PRINCIPI FONDAMENTALI DELL’EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
<i>Art. 17 — Chiarezza</i>	8
<i>Art. 18 — Continuità</i>	8
<i>Art. 17 — Cortesia e identificabilità</i>	8
<i>Art. 18 — Efficienza ed Efficacia</i>	9
<i>Art. 19 — Partecipazione</i>	9
<i>Art. 20 — Rispetto della Privacy</i>	9
<i>Art. 21 — Uguaglianza e Imparzialità</i>	9
TITOLO V – ENTRA IN CONTATTO CON BERGSTAFF.....	9
<i>Art. 20 – Contatto telefonico</i>	9
<i>Art. 21 — Contatto telematico</i>	9
<i>Art. 22 — Contatto via WEB</i>	9
<i>Art.23 – Contatto diretto</i>	9
TITOLO VI – DIRITTI DEI CONTRIBUENTI	10
<i>Art. 24 — Diritto all’informazione</i>	10
<i>Art. 25 — Diritto alla conoscenza degli atti e alla trasparenza</i>	10
<i>Art. 26 — Diritto al rispetto della buona fede</i>	10
TITOLO VII – RECLAMI	10
TITOLO VIII – IN SINTESI	11

TITOLO I — INTRODUZIONE E SCOPO DELLA CARTA

Art. 1 – Introduzione

La Carta dei Servizi, è stata introdotta nel 1995 con un Decreto del Presidente dei Ministri e rappresenta un'importante opportunità per migliorare la qualità dei servizi e per lavorare in un'ottica di progettualità condivisa con i cittadini destinatari dei servizi. Essa costituisce l'esito di un percorso che ha come scopo quello di mettere al centro del lavoro dell'Ente - il cittadino-utente - inteso come soggetto portatore di diritti e di legittime pretese a cui l'ente deve dare una risposta

Art. 2 – Scopo della Carta

La Carta dei Servizi dell'Agenzia Bergstaff srl è un documento che impegna l'ente erogatore allo scopo di informare i cittadini in merito a:

- Far conoscere i servizi e le modalità di erogazione;
- Garantire l'accessibilità ai servizi;
- Valorizzare la relazione di fiducia tra l'ente e i cittadini;
- Promuovere il miglioramento continuo dei servizi.

Art. 3 – Principi guida della Carta

I Servizi alla Persona erogati dalla Bergstaff sono attuati secondo principi di:

- **Eguaglianza:** i servizi sociali sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.
- **Imparzialità:** ogni cittadino è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.
- **Rispetto:** ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.
- **Partecipazione:** ogni cittadino che esprime interessi e competenza rispetto ad un problema sociale ha il diritto di partecipare alla definizione comunitaria di progetti, obiettivi e metodi di soluzione del problema stesso.
- **Efficacia:** i servizi sociali sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.
- **Efficienza:** i servizi sociali sono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.
- **Qualità:** i servizi che la Cooperativa offre nel campo del sociale sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.

Art. 4 – Indicatori e dimensioni di qualità

Ogni servizio è un sistema formato da tre componenti:

- la **relazione:** il rapporto che si instaura tra operatore e cittadino;
- il **processo** di erogazione: il servizio in sé;
- la **struttura:** il luogo dove il servizio è erogato.

Ciascuna di queste componenti racchiude delle dimensioni di qualità verificabili attraverso degli indicatori.

Gli obiettivi dichiarati verranno valutati "ex post" attraverso i seguenti strumenti:

- misurazione di parametri (standard) oggettivi;
- questionari mirati, finalizzati alla misurazione della soddisfazione dei cittadini;
- monitoraggio interno (controllo di gestione) sul processo di erogazione dei servizi al fine di migliorarli.

Art. 4 – Diritti e doveri dei soggetti

Ogni cittadino ha il diritto di: tutela della riservatezza; accesso ai servizi presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione; di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute; di conoscere in qualunque momento l'andamento della

propria pratica; di ottenere fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità; di presentare reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto, in tempi brevi ed in misura congrua.

Art. 5 -Procedura reclami

In caso di disservizio gli utenti hanno la possibilità di segnalare all'Ente eventuali disservizi, reclami o comunque la propria insoddisfazione rispetto al servizio sociale erogato se esso si discosta da quanto enunciato in questo documento.

Basta recarsi presso la sede della Cooperativa o telefonare allo 091/6315785 ed in tempi brevi l'utente riceverà una risposta da parte del responsabile del servizio.

TITOLO II – PRESENTAZIONE DI BERGSTAFF SRL

Art. 6 – La storia del fondatore

La carriera imprenditoriale di Emilio Gorla ha inizio nel 1992, anno in cui fonda Bergamo Security, una realtà specializzata nei servizi di sicurezza notturna. Grazie a un approccio operativo solido e all'attenzione costante alla qualità del servizio, l'azienda si afferma rapidamente su tutto il territorio di Bergamo e provincia, diventando un punto di riferimento per clienti pubblici e privati.

Nel 2012, con l'obiettivo di rinnovare e potenziare l'offerta aziendale, Emilio avvia una nuova impresa: Bergstaff di Gorla Emilio, fondata grazie alla collaborazione con una società milanese. Il progetto nasce per rispondere a un mercato in evoluzione, offrendo un servizio più strutturato, flessibile e conforme alle normative vigenti nel settore della sicurezza privata.

Nel 2018, l'azienda compie un ulteriore passo evolutivo: nasce ufficialmente BERGSTAFF S.R.L., società dotata di licenza prefettizia per l'espletamento del servizio di controllo delle attività di intrattenimento e spettacolo in luoghi aperti al pubblico. Questo riconoscimento formale consente all'azienda di operare in modo sempre più professionale, consolidando la propria reputazione e ampliando la propria rete di collaborazioni.

Nel 2023, in linea con una visione imprenditoriale orientata alla crescita e alla diversificazione, Emilio Gorla decide di investire nel settore della formazione professionale. Grazie alla collaborazione con l'AD & CEO Lisa Nicolotti, oggi Direttrice del Centro, l'azienda ottiene l'accreditamento ufficiale da parte di Regione Lombardia per l'erogazione di corsi professionali. Nasce così un nuovo ramo d'impresa, dedicato alla formazione di figure qualificate nel settore della sicurezza e dei servizi.

A fine 2024, coerentemente con la mission aziendale di offrire un servizio sempre più integrato, BERGSTAFF S.R.L. avvia un terzo ramo operativo in qualità di Centro Elaborazione Dati (CED) grazie alla nuova collaborazione della responsabile interna Agazzi Giovanna, che ha maturato oltre 15 anni di esperienza nel settore. Questa nuova divisione si occupa di elaborazione buste paga, supporto amministrativo e gestionale delle risorse umane, permettendo all'azienda di rispondere in modo completo alle esigenze dei propri clienti, dalla selezione e formazione del personale fino alla sua amministrazione.

Grazie alla visione lungimirante del suo fondatore, BERGSTAFF S.R.L. è oggi una realtà strutturata e dinamica, capace di coniugare esperienza, innovazione e affidabilità nei settori della sicurezza, della formazione e della consulenza HR.

Art. 7 - Chi siamo

BERGSTAFF S.r.l. è una società specializzata nella consulenza aziendale, nella formazione professionale e nella ricerca e selezione del personale. Operiamo con serietà e competenza in diversi settori, offrendo soluzioni su misura per imprese, enti pubblici e privati.

Uno dei nostri servizi principali è l'organizzazione e la gestione del servizio di controllo delle attività di intrattenimento e spettacolo (ex buttafuori), svolto da personale formato, qualificato e iscritto negli elenchi

prefettizi. Garantiamo affidabilità, presenza discreta e massima sicurezza per eventi, locali pubblici e strutture ricettive.

Il nostro team è composto da professionisti con esperienze consolidate e competenze multidisciplinari, capaci di accompagnare i clienti in percorsi di crescita e sviluppo organizzativo. Collaboriamo attivamente con aziende, enti formativi e istituzioni, costruendo reti solide e progetti condivisi.

Offriamo servizi di consulenza strategica, progettazione e gestione della formazione finanziata, politiche attive del lavoro e selezione del personale, con un approccio orientato alla qualità, all'innovazione e all'efficienza.

La nostra missione è supportare persone e organizzazioni nel valorizzare il proprio potenziale, contribuendo a creare contesti lavorativi evoluti, competenti e sostenibili.

Art. 8 – Il logo

Il logo di BERGSTAFF S.r.l. è un elemento distintivo che racchiude in sé valori identitari, passione personale e riferimenti simbolici ben precisi. L'immagine centrale si ispira a una storica fotografia di un atleta del Mister Olympia, competizione di bodybuilding di fama mondiale. Questa scelta non è casuale: rappresenta infatti una passione coltivata dal fondatore sin dalla giovane età, espressione di disciplina, forza e determinazione — qualità che rispecchiano anche l'approccio operativo dell'azienda.

Il corpo muscoloso del personaggio, imponente e dinamico, è avvolto dai colori della bandiera italiana: verde, bianco e rosso. Questa cromaticità sottolinea con orgoglio il forte legame con il territorio nazionale e l'identità italiana dell'azienda.

La scritta "BERGSTAFF" è realizzata in giallo acceso, scelta funzionale oltre che estetica: il contrasto netto con lo sfondo nero delle divise garantisce massima visibilità, richiamando l'attenzione e assicurando riconoscibilità immediata.

Il logo nel suo insieme comunica solidità, professionalità e senso di appartenenza, rappresentando visivamente i valori fondamentali su cui si fonda l'attività di BERGSTAFF S.r.l.

Art. 9 – I nostri servizi e dipartimenti

BERGSTAFF S.r.l. si articola in tre dipartimenti principali, ognuno con una missione ben definita e con l'obiettivo comune di offrire servizi di alta qualità, su misura per aziende, enti e privati.

Il **Dipartimento Sicurezza** rappresenta uno dei punti di forza dell'azienda. Qui operano professionisti esperti nella gestione della sicurezza e del controllo, impiegati in contesti pubblici e privati, con un focus particolare sul servizio di controllo delle attività di intrattenimento e spettacolo (ex buttafuori). Il personale è formato, iscritto agli elenchi prefettizi e preparato per garantire ordine, tutela delle persone e prevenzione dei rischi. Tra i servizi proposti troviamo il controllo accessi, il portierato fiduciario, il servizio doorman per ambienti di rappresentanza e attività commerciali, e lo stewarding per eventi e manifestazioni. Ogni intervento è svolto nel pieno rispetto delle normative, con grande attenzione alla discrezione, alla presenza qualificata e all'efficacia operativa.

Il **Dipartimento Formazione**, accreditato presso Regione Lombardia, si occupa della progettazione ed erogazione di corsi rivolti a lavoratori, disoccupati e aziende, con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo delle competenze e la crescita professionale. La proposta formativa copre una vasta gamma di ambiti: dalla sicurezza sul lavoro, ai corsi HACCP, fino ai percorsi professionalizzanti in presenza e in e-learning. Grazie a un corpo docente qualificato e a contenuti costantemente aggiornati, la formazione offerta da BERGSTAFF garantisce non solo il rispetto degli obblighi normativi, ma anche un reale valore aggiunto in termini di preparazione e competitività sul mercato del lavoro.

Infine, il **Dipartimento CED** (Centro Elaborazione Dati) fornisce supporto gestionale e consulenziale alle aziende, in particolare attraverso l'elaborazione paghe, la gestione degli adempimenti fiscali e contributivi e l'organizzazione delle scadenze formative. Questo servizio è pensato per alleggerire le imprese dalla

complessità delle pratiche amministrative, assicurando precisione, tempestività e piena conformità alle normative vigenti.

L'integrazione tra i tre dipartimenti consente a BERGSTAFF S.r.l. di offrire un servizio completo, competente e coerente con le esigenze di un mercato in continua evoluzione. La qualità del lavoro, l'attenzione al cliente e la professionalità dei collaboratori rappresentano il filo conduttore di ogni attività dell'azienda.

Art. 10 – La nostra Mission

BERGSTAFF S.r.l. è un partner affidabile per aziende, enti pubblici e privati, specializzato in servizi di sicurezza, formazione professionale e consulenza. La nostra missione è accompagnare persone e organizzazioni in percorsi di crescita concreta, promuovendo competenze, efficienza e tutela.

Guardiamo al futuro con una visione chiara: essere un punto di riferimento nazionale per la qualità dei nostri servizi e la capacità di rispondere con prontezza e innovazione alle sfide del mercato. Vogliamo contribuire a costruire ambienti di lavoro più sicuri, formati e consapevoli, valorizzando le risorse umane come motore del cambiamento.

Alla base del nostro operato ci sono valori solidi:

- Professionalità, per garantire sempre interventi qualificati e su misura.
- Affidabilità, come impegno costante verso il cliente.
- Formazione continua, per crescere e far crescere.
- Etica e trasparenza, nel rispetto delle persone e delle regole.
- Innovazione, per affrontare il presente con strumenti evoluti.
- Sicurezza, come principio cardine del nostro lavoro.

Ogni giorno trasformiamo questi valori in azioni, con l'obiettivo di offrire soluzioni efficaci, tempestive e orientate alla qualità.

Art. 11 – Standard di qualità

La qualità dei servizi ai clienti Bergstaff è misurata sulla base dei tempi standard di risposta alle istanze e/o richieste presentate. In un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti e al fine di rafforzare il rapporto con il cliente l'azienda individua, ove rilevi, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare.

Lo standard rappresenta il livello di qualità che i contribuenti possono aspettarsi di ricevere. L'impegno è quello di misurare costantemente il rispetto di tali standard e organizzare i servizi in modo da poter migliorare, nel tempo, lo standard stesso.

Come dimostra la tabella qui sotto riportata la Bergstaff ha un delta significativo di risposta alle richieste esterne e all'emissione di documenti che si aggira intorno alle 85 ore e mezzo, ovvero 3 giorni e mezzo di anticipo risposta rispetto alla media nazionale per le piccole/medie imprese.

#	Indicatore	Standard	Dato 2024
1	Tempo medio di attesa alla risposta da parte del cittadino o ente privato e pubblico che chiama il 03519903440 (unità di misura: secondi)	< 10	5.0
2	Tempo medio di attesa alla risposta da parte del cittadino o ente privato e pubblico che invia una mail all'indirizzo amministrazioneergstaff@gmail.com (unità di misura: ore)	< 24	1-2
3	Tempo medio di organizzazione servizio dal momento della richiesta da parte della Committente (unità di misura: ore)	> 24	24
4	Tempo medio di emissione attestati al termine dell'esame finale (unità di misura: giorni)	> 2-3 per attestato di frequenza	1-2 per attestato di frequenza

		> 5-7 per attestato di qualifica	3-4 per attestato di qualifica
5	Tempo di attesa alla risposta da parte del cittadino o ente privato e pubblico che invia un messaggio WhatsApp a Bergstaff (unità di misura: minuti)	< 120	30
	Totale minuti	13800,06	8671,58

Origine: Dati di media approssimativa Nazionale a scopo comparativo

Art. 12 – Impegno al miglioramento continuo

Bergstaff persegue l'efficacia e l'efficienza dei processi nell'ambito delle funzioni assegnate, attraverso:

- la focalizzazione sulla risposta ai bisogni degli utenti;
- la programmazione, il monitoraggio e il controllo delle attività svolte;
- la collaborazione con le Istituzioni territoriali, Enti Pubblici e Privati e gli stakeholder tutti, anche attraverso specifici progetti e l'attivazione di sistemi di "ascolto" e di comunicazione;
- l'ottimizzazione dell'infrastruttura, in modo che la stessa sia in grado di rispondere in modo flessibile e tempestivo alla mutabilità delle esigenze;
- l'attuazione di processi decisionali e prassi operative basati sull'utilizzo sistematico e integrato dei dati e ispirati a principi etici e a criteri di trasparenza;
- la valorizzazione delle risorse umane mediante l'attuazione di strategie finalizzate alla formazione e allo sviluppo professionale, alla tutela della sicurezza, alla promozione delle pari opportunità e al miglioramento del benessere organizzativo;
- la promozione della cultura della qualità e della sicurezza e la tensione al miglioramento continuo.

TITOLO III – SERVIZI DELLA BERGSTAFF

Art.13 - Servizi diretti ai cittadini

BERGSTAFF S.r.l. rivolge ai cittadini una selezione di servizi mirati, pensati per favorire la crescita professionale e garantire la sicurezza in ambiti privati.

In qualità di ente accreditato presso Regione Lombardia, l'azienda propone corsi di formazione professionale, sia in presenza che in modalità e-learning. L'offerta include percorsi formativi finanziati e riconosciuti, con particolare attenzione alla sicurezza sul lavoro e al corso per Addetto ai Servizi di Controllo (ex buttafuori). I corsi sono pensati per disoccupati, lavoratori e cittadini che desiderano acquisire nuove competenze o migliorare il proprio profilo professionale.

BERGSTAFF fornisce inoltre un servizio di controllo per feste private, affidato a personale qualificato e regolarmente iscritto negli elenchi prefettizi. Gli operatori garantiscono ordine, controllo accessi e gestione della sicurezza durante eventi privati, contribuendo a creare un ambiente sereno e protetto.

Attraverso queste attività, BERGSTAFF S.r.l. si conferma un punto di riferimento anche per i privati, offrendo servizi accessibili, regolamentati e di elevata qualità.

Art. 14 – Servizi diretti alle imprese

BERGSTAFF S.r.l. affianca le imprese private con una struttura organizzativa solida e multisetoriale, offrendo soluzioni professionali nei settori della sicurezza, della formazione e della consulenza gestionale.

Il Dipartimento Sicurezza garantisce personale altamente qualificato per il presidio e il controllo di ambienti aziendali e attività pubbliche. Tra i servizi principali:

- Addetti alla sicurezza (ex buttafuori), regolarmente iscritti presso le Prefetture, per la gestione della sicurezza in locali e durante eventi aziendali.
- Portierato fiduciario, con figure formate per il controllo accessi, vigilanza e accoglienza in contesti aziendali.

- Servizio Doorman, per attività di rappresentanza e sorveglianza non armata presso uffici, aziende o punti vendita.
- Steward per eventi, a supporto della gestione di manifestazioni e attività con grande afflusso di pubblico.

Il Dipartimento Formazione, accreditato presso Regione Lombardia, propone corsi destinati a lavoratori e aziende, sia in modalità e-learning che in presenza. I percorsi includono formazione obbligatoria sulla sicurezza, corsi HACCP, aggiornamenti professionali e opportunità finanziate tramite fondi interprofessionali.

Attraverso il Centro Elaborazione Dati (CED), BERGSTAFF offre anche servizi di consulenza in gestione del personale. Il CED supporta le imprese nella definizione di strategie HR, nella selezione e formazione del personale, nella gestione delle scadenze formative e nella costruzione di un'organizzazione interna efficiente e conforme alle normative vigenti.

Con un approccio integrato, personalizzato e orientato alla qualità, BERGSTAFF si propone come partner strategico per tutte quelle realtà aziendali che desiderano coniugare efficienza operativa, sicurezza e crescita professionale.

Art. 15 – Servizi diretti alle PA

BERGSTAFF S.r.l., realtà consolidata nel settore della sicurezza, mette a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni servizi qualificati a supporto dell'organizzazione e della gestione di eventi e manifestazioni pubbliche.

In particolare, l'azienda fornisce:

- Steward per la gestione dei flussi, il controllo accessi e l'assistenza al pubblico durante eventi sportivi, culturali e ricreativi promossi da enti pubblici;
- Addetti ai Servizi di Controllo (ex buttafuori), regolarmente iscritti negli elenchi prefettizi, per garantire l'ordine e la sicurezza in occasione di spettacoli, feste patronali, sagre e appuntamenti pubblici di grande afflusso.

TITOLO IV – PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il rapporto tra Bergstaff e cittadini o aziende o PA si ispira ai principi di responsabilità, attenzione ai bisogni e buona fede. Gli Uffici di dell'azienda si impegnano a mantenere comportamenti trasparenti ed imparziali, nel rispetto delle regole derivanti dalle leggi, dai regolamenti comunali e dai codici di comportamento aziendali.

I principi fondamentali che Bergstaff si impegna a rispettare sono i seguenti:

Art. 17 — Chiarezza

Nella comunicazione, sia verbale che scritta, viene usato un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Art. 18 — Continuità

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a causa di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni nella bacheca degli uffici;
- tramite il sito Internet di Bergstaff e sul sito www.bergstaff-security.it.

Art. 17 — Cortesia e identificabilità

Tutti i dipendenti si impegnano ad instaurare un rapporto con i cittadini basato sulla cortesia, sulla disponibilità e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti

ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità nei modi previsti (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e, per gli addetti al rapporto con il pubblico, ad esporre il proprio tesserino di riconoscimento se al di fuori della propria sede.

Art. 18 — Efficienza ed Efficacia

Le azioni organizzative e di erogazione delle prestazioni sono ispirate ai principi di efficacia, efficienza e semplificazione degli adempimenti a carico dei cittadini. Il personale degli Uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza, nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti.

Art. 19 — Partecipazione

I cittadini possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia presentando memorie e note scritte, o fornendo suggerimenti verbali;
- al procedimento di proprio interesse, esercitando il diritto di accesso agli atti così come disciplinato dalla legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni.

Art. 20 — Rispetto della Privacy

Il trattamento dei dati personali dei cittadini avviene nel rispetto delle disposizioni normative e alla luce dei criteri specifici indicati nel Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali.

Art. 21 — Uguaglianza e Imparzialità

I comportamenti dei dipendenti di Bergstaff nei confronti degli utenti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità, senza discriminazioni di sorta.

TITOLO V – ENTRA IN CONTATTO CON BERGSTAFF

Art. 20 – Contatto telefonico

È possibile chiedere informazioni e chiarimenti riguardo ai servizi offerti, chiamando gli uffici Bergstaff dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.

Art. 21 — Contatto telematico

È attivo anche un canale WhatsApp (3281299942), un canale mail (amministrazionebergstaff@gmail.com) e tramite PEC (bergstaffsrls@pec.it) utili per: informazioni e chiarimenti, prenotazione di videoconferenze da effettuare dal proprio smartphone o PC, richiesta di trasmissione documenti...

Art. 22 — Contatto via WEB

È possibile chiedere preventivi riguardo i nostri servizi visitando il nostro sito nella sezione “Richiedi il tuo preventivo” oppure cliccando nella sezione “Contatti” per poter chiedere informazioni o chiarimenti.

Art.23 – Contatto diretto

Recandosi, previo appuntamento, in Via Nazario Sauro, 9 Bergamo CAP 24123.

Per prenotare un appuntamento è possibile telefonare o, preferibilmente, consultare il sito www.bergstaff-security.it alla pagina “Prenota il tuo appuntamento” dove si verrà guidati nella scelta:

- del tipo di appuntamento (presso gli uffici o attraverso videoconferenza);
- della materia sulla quale prendere appuntamento;
- della motivazione riguardo l'appuntamento richiesto.

È un modo efficace per trovare soluzione alla propria problematica evitando inutili spostamenti e attese.

TITOLO VI – DIRITTI DEI CONTRIBUENTI

Lo Statuto dei diritti del Contribuente, Legge n. 212 del 27/07/2000 come recentemente modificato e integrato dal D.Lgs n.219/2023, disciplina i diritti del contribuente e doveri dell'Amministrazione in materia di tributi.

Art. 24 — Diritto all'informazione

L'Amministrazione deve assicurare la conoscenza delle leggi, dei regolamenti e delle disposizioni amministrative in materia fiscale e gestionale oltre che diffondere tempestivamente ed efficacemente tutti gli atti dalla stessa emanati.

Art. 25 — Diritto alla conoscenza degli atti e alla trasparenza

L'Amministrazione deve essere certa che il contribuente sia realmente venuto a conoscenza degli atti a lui destinati chiedendo la risposta di conferma.

Art. 26 — Diritto al rispetto della buona fede

I rapporti tra cliente, collaboratori, dipendenti e Amministrazione sono improntati al principio di collaborazione e buona fede.

TITOLO VII – RECLAMI

I reclami/suggerimenti dei cittadini sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi. Se il servizio ricevuto non è stato coerente con quanto dichiarato dalla Carta dei servizi o, comunque, è stato riscontrato un qualsiasi disservizio Vi preghiamo di farcelo sapere compilando il modulo della pagina seguente.

Il modulo è organizzato anche per la raccolta di suggerimenti per migliorare i nostri servizi. Il reclamo/suggerimento può essere consegnato nei nostri uffici o inoltrato per posta elettronica all'indirizzo bergstaffsrls@pec.it o per posta ordinaria a: Bergstaff srl, Via Nazario Sauro 9, 24123 Bergamo.

Bergstaff si impegna a:

1. analizzare il caso segnalato
2. fornire una risposta.
3. avviare, se è il caso, ogni possibile forma di ristoro del danno subito.

Le segnalazioni o i reclami sono registrati dalla segreteria di Bergstaff e assegnate al Responsabile della Trasparenza e, ove possibile, ai dipartimenti competenti a conoscere le questioni segnalate.

Il Responsabile della trasparenza si impegna a segnalare comunque il caso al Responsabile competente alla sua analisi. Il Responsabile dell'Ufficio competente all'analisi della segnalazione o del reclamo verifica, in prima battuta, se sia possibile un intervento immediato a ristoro del segnalante. Qualora non sia possibile, il Responsabile o altro dipendente competente a svolgere il procedimento relativo al reclamo presentato, e cioè a individuare le cause del disservizio lamentato provvede, tassativamente a svolgere l'accertamento relativo al caso. I risultati dell'istruttoria sono inseriti in un apposito campo del modulo di reclamo ed inviati al Responsabile della trasparenza che fornisce risposta al proponente il reclamo/segnalazione.

Nel caso in cui dall'indagine non si possa risolvere il reclamo in tempi ritenuti congrui, va comunque fornita una comunicazione di cortesia al proponente il reclamo con indicazione:

- dell'avvenuta ricezione del reclamo;
- della previsione dei tempi per la risoluzione del reclamo con annesse motivazioni per giustificare il ritardo;
- della struttura competente.

TITOLO VIII – IN SINTESI

Se si desidera ottenere informazioni e chiarimenti, è sempre preferibile in prima battuta consultare il sito www.bergstaff-security.it e poi, se è il caso, prenotare un appuntamento (ufficio fisico o videoconferenza).

Il sito internet [bergstaff-security](http://www.bergstaff-security.it) nella sezione “contatti” ha le seguenti differenziazioni per Dipartimenti: segreteria, amministrativo, commerciale con i sotto settori sono costantemente aggiornati: non esitate a consultarli per usufruire dei servizi telematici e scaricare la modulistica che vi occorre.

Gli uffici a distanza sono operativi quanto gli uffici fisici, e consentono di risparmiare tempo e disagi. Inviare la vostra documentazione, avendo premura di allegare sempre la fotocopia di un documento di identità valido e di lasciare anche un numero telefonico per contattarvi nel caso di necessità di interlocuzione.

Gli operatori che rispondono al telefono sono in grado di guidarvi per prendere appuntamento. Prima di recarsi presso gli uffici fisici all'appuntamento fissato è bene controllare di essere in possesso di tutta la documentazione necessaria a definire la pratica richiesta. In caso di documentazione incompleta, ricordate che è sempre possibile inviare i documenti mancanti, senza dover tornare all'ufficio.

Gli sportelli non possono accettare alcuna documentazione se non si è in possesso di un documento di identità (valido) dell'intestatario della pratica. In caso di delega, oltre alla fotocopia del documento di identità dell'intestatario, è necessario presentare la delega, in carta semplice.

Gli sportelli possono accettare solo pagamenti in contanti. Tutti possono dirci cosa ne pensano dei servizi resi.

Per comunicazioni, suggerimenti e reclami è possibile compilare il modulo di pagina seguente e depositarlo nell'apposita cassetta presente presso la nostra sede o inviandolo a bergstaffsrls@pec.it. Verranno prese in considerazione tutte le comunicazioni, in qualsiasi formato.

