

# CARTA DEI SERVIZI



## **PREMESSA**

Con la presente “Carta dei Servizi” l’Azienda Speciale Servizi Pubblici Cardano al Campo si presenta ai cittadini utenti e

- dichiara i propri fini istituzionali, nonché i programmi e i principi fondamentali cui intende uniformare i propri servizi;
- descrive i servizi offerti e il modo corretto per fruire delle prestazioni con indicazione dei soggetti che erogano i servizi;
- esprime gli impegni per standard di qualità, i programmi di verifica della qualità, l’adozione dei meccanismi di verifica dei risultati raggiunti;
- indica le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino-utente nei confronti di eventuali disservizi o di violazione dei diritti dello stesso ad un giusto ed equo trattamento.

## **PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA**

L’Azienda Speciale Servizi Pubblici (ASSP) nasce nel Luglio 1999 da una Deliberazione del Consiglio Comunale che, sostituendo la precedente definizione di Azienda Speciale Servizi di Farmacia, allargava contestualmente le competenze della neonata azienda con una accresciuta assegnazione di responsabilità e funzioni tipiche di una più moderna azienda multiservizi.

La ASSP, insieme alla Farmacia Comunale aperta nel 1972, gestisce il Centro Prelievi (2002), il Servizio Cimiteriale (2005) e i servizi Pubblicità e Pubbliche Affissioni (2006).

## **OGGETTO DELL’AZIENDA**

L’Azienda persegue i seguenti scopi:

- la gestione di farmacie, come scopo primario, denominate ciascuna "Farmacia Comunale" e numerate progressivamente;
- la gestione servizio pubblicità;
- la gestione pubbliche affissioni;
- la gestione Cimitero.
- la dispensazione ed alla distribuzione delle specialità medicinali, anche veterinarie, e dei preparati galenici officinali e magistrali, omeopatici, di erboristeria e dei prodotti di cui alla tabella commerciale per titolari di farmacie dell'allegato 9 del D.M. 375 del 4.08.1988 e successive modificazioni;
- la vendita al pubblico di prodotti parafarmaceutici, dietetici, integratori alimentari ed alimenti speciali, cosmetici e per l'igiene personale;
- la fornitura di materiale di medicazione, presidi medico-chirurgici, reattivi e diagnostici;
- l'informazione e l'educazione sanitaria, l'aggiornamento professionale, la ricerca anche mediante forme dirette di attività e gestione, la collaborazione di carattere tecnico-professionale con organismi e strutture sanitarie;
- la collaborazione - nei limiti delle proprie competenze – ad iniziative attivate dall'Amministrazione comunale in ambito socio-assistenziale
- l'eventuale gestione diretta di altri servizi comunali compatibili con lo scopo primario dell'Azienda, previa delega del Comune

## **UBICAZIONE DELL’AZIENDA**

La sede legale è situata in Cardano al Campo, piazza Mazzini, 13

La Farmacia Comunale è situata in Cardano al Campo, piazza Mazzini, 13 – tel/fax0331.263171

La sede amministrativa è situata in Cardano al Campo, via E. De Amicis, 7

tel. 0331.260173 fax 0331 260289

e.mail: [info@asspcardano.it](mailto:info@asspcardano.it)

PEC: [asspcardano@pcert.it](mailto:asspcardano@pcert.it)

Sito web dell’azienda: <http://www.asspcardano.it>

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La “Carta dei Servizi” è documento d’impegno dell’A.S.S.P. sui servizi erogati ai cittadini utenti e sulla qualità del livello di erogazione.

E’ allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino e un accordo di collaborazione tra Azienda e cittadini per migliorare la qualità dell’intervento di tutela e di promozione dei diritti di cittadinanza sociale e del benessere della persona.

Nel fornire il servizio l’Azienda adotta i principi fondamentali

### **Eguaglianza**

L’Azienda s’impegna a tutelare e promuovere i diritti di cittadinanza sociale delle persone garantendo loro uguaglianza ed equità di trattamento. Si impegna a garantire la parità di trattamento senza discriminazione per motivi di sesso, età, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

### **Imparzialità e trasparenza**

L’Azienda si impegna a operare con criteri di trasparenza, obiettività, giustizia, imparzialità nei confronti dell’utenza.

### **Continuità**

L’Azienda si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile il disagio per i cittadini in caso di sospensione temporanea del servizio.

### **Partecipazione**

L’Azienda si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini per migliorare l’erogazione dei servizi. Per questo garantisce ai cittadini l’accesso alle informazioni sui servizi, considera le osservazioni ed i suggerimenti per il miglioramento del servizio e rileva periodicamente la valutazione della qualità percepita.

### **Efficienza ed efficacia**

L’Azienda si impegna ad erogare i servizi in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia ed efficienza.

### **Solidarietà**

L’Azienda si impegna a sostenere iniziative di aiuto materiale e morale a favore delle fasce più deboli dei cittadini, di enti ed associazioni benefiche.

## **COMUNICAZIONE**

### **Meccanismi di informazione di tutela diverifica**

L’Azienda assicura il massimo impegno per garantire chiarezza, tempestività ed efficacia di accesso alle informazioni sulle prestazioni e sui servizi erogati.

#### **Informazioni**

La “Carta dei Servizi” verrà pubblicata sul sito web aziendale, distribuita presso le sedi aziendali in tutti i luoghi e gli spazi pubblici gestiti dal Comune di Cardano al Campo (uffici comunali, biblioteca comunale, scuole ecc.)

Per alcuni servizi o per particolari iniziative di sensibilizzazione sono previste pubblicazioni di opuscoli, stampa di volantini e affissione di manifesti contenenti informazioni dettagliate e specifiche relative ai servizi erogati.

La Carta dei Servizi, i Regolamenti di accesso ai servizi e tutte le informazioni relative all’Azienda e alle prestazioni fornite ai cittadini, i bandi di gara o di selezione del personale, sono riportati sul sito web dell’Azienda stessa: [www.asspcardano.it](http://www.asspcardano.it)

I cittadini utenti che lo desiderano possono formulare domande e/o quesiti al Presidente e al Direttore d’Azienda attraverso il sito web sopra indicato.

Riceveranno risposta nel più breve termine possibile e non oltre i 30 gg naturali.

#### **Tutela dei cittadini**

I reclami dei cittadini relativi alle inadempienze del servizio e al non rispetto degli standard di qualità garantiti, insieme ai suggerimenti e alle segnalazioni di irregolarità, costituiscono per l’Azienda strumenti utilial fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi.

In caso si verifichi una violazione della presente carta dei servizi, l’utente può inoltrare reclamo scritto.

Entro 30 giorni dalla segnalazione, l’utente riceverà comunicazione degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle irregolarità riscontrate.

Per facilitare al meglio l’accesso alle procedure il reclamo può essere fatto sia in forma diretta, recandosi personalmente presso le sedi dell’Azienda negli orari previsti, oppure in forma indiretta, inoltrando in forma scritta il reclamo via posta, via fax o via postaelettronica/PEC.

#### **Valutazione dei servizi da parte dei cittadini**

Per ottenere un quadro aggiornato dei giudizi dei cittadini utenti sulla qualità dei servizi e sulla loro rispondenza ai bisogni espressi, l’Azienda si impegna a effettuare rilevazione campionaria mediante interviste telefoniche e personali, somministrazione di questionari, monitoraggio dei reclami.

In particolare viene predisposto un sistema di monitoraggio che riguarderà quei servizi indicati nella presente carta in cui è possibile rilevare il livello di soddisfazione degli utenti.

#### **Modulo di reclamo**

Il seguente modulo è predisposto allo scopo di presentare reclamo presso l’Azienda per il verificarsi di eventuali inadempienze relative al non rispetto degli standard di qualità definiti in questa carta per ciascuno dei servizi elencati.

Il modulo va compilato in tutte le sue parti e consegnato con le modalità sopra descritte. Perché sia possibile intervenire con tempestività il reclamo deve contenere il maggior numero di informazioni possibili.

Il modulo si può ritirare presso la Farmacia Comunale ovvero presso l’ufficio di via De Amicis, 7.

Il modulo potrà essere anche scaricato dal sito web dell’Azienda

Fac simile

All’Azienda Speciale Servizi Pubblici  
Via De Amicis, 7  
Cardano al Campo

Segnalazione/Suggerimento/ Reclamo presentato da:

Cognome .....

Nome .....

nato a .....

Il .....

Residente in .....

Tel .....

e.mail .....

Servizio per cui si riporta la segnalazione/suggerimento/reclamo

.....

.....

.....

Motivo del segnalazione/suggerimento/reclamo

.....

.....

.....

Data..... Firma.....

N.B.: Si terrà conto della segnalazione anche se sarà inviata in forma anonima.

## **FARMACIA COMUNALE**

Dove si trova

Piazza Mazzini 13 CARDANO AL CAMPO

Tel. 0331-263171

Mail [farmacia@asspcardano.it](mailto:farmacia@asspcardano.it)

Orario di apertura

da LUNEDI' a SABATO\*            8.30 – 12.30

15.30 – 19.30

\* l'apertura al SABATO è a settimane alterne

Notizie utili

Il servizio Farmacia ha lo scopo di favorire la prevenzione e soddisfare al meglio i bisogni della popolazione ciò significa riuscire a cogliere istanze di una società in evoluzione e formare generazioni sempre più consapevoli dell'importanza di una corretta gestione del proprio corpo in armonia con la propria salute.

La Farmacia assicura ai cittadini i seguenti servizi e prestazioni:

- dispensazione di farmaci e presidi
- dispensazione prodotti previsti da assistenza integrativa SSN
- servizi di base\*\*
- educazione sanitaria

\*\* Servizi di base

- Misurazione della pressione arteriosa: il servizio prevede la possibilità, per tutti i cittadini, di verificare la propria pressione arteriosagratuitamente.
- Controllo del peso: il servizio prevede la possibilità, per tutti i cittadini, di verificare il proprio peso corporeo gratuitamente. Gli operatori presenti sono impegnati, oltre alla verifica del peso, a dare suggerimenti per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.
- Informazione in tempo reale sull'accesso allo specialista e ai servizi: la Farmacia è dotata dello "Sportello CUP" che gestisce le prenotazioni delle visite specialistiche
- Noleggio apparecchiature elettromedicali

### **Indicatori di qualità**

**dalla presentazione di richiesta del servizio di base alla sua messa in disponibilità**

**per i primi tre punti: immediata**

**per il quarto punto: immediata, fino ad esaurimento scorte**

**CENTRO PRELIEVI**

In collaborazione con Laboratorio CEDAL – GALLARATE

Dove si trova

VICOLO DEI FIORI, 1 CARDANO AL CAMPO

Tel. 0331-730.991

Servizi e Orari di Apertura

Prelievi	MARTEDI' e GIOVEDI'	7.30 - 9.45
Ritiro referti	MARTEDI' e GIOVEDI'	9.45 - 10.30
Terapia iniettiva	da LUNEDI' a VENERDI'	15.30 - 16.30

Note

Per il servizio di Prelievo non è necessaria alcuna prenotazione, occorre presentarsi con l'impegnativa del Medico per il prelievo

Per la terapia iniettiva è' necessaria la presentazione della ricetta medica attestante l'uso del farmaco.

Il costo del servizio è di € 5,00 per iniezione.

Le persone di età superiore ai 65 anni sono esentate del pagamento.

**Indicatori di qualità**

**Servizio prelievi e terapia iniettiva**

**dalla presentazione di richiesta del servizio alla sua messa in disponibilità: immediato**

**diagnostica**

- 1) urgenze: in giornata
- 2) di routine: 3 giorni
- 3) esami specialistici: 8 giorni

## **PUBBLICITÀ E AFFISSIONI**

Dove si trova

Via E. De Amicis, 7 - Cardano al Campo

Tel. 0331-260173 Fax 0331-260289

Mail [pubbl.affissioni@asspcardano.it](mailto:pubbl.affissioni@asspcardano.it)

Orari di Apertura

da LUNEDI' a VENERDI'	9.30 – 12.00
	15.00 – 17.00

Notizie utili

### **L'IMPOSTA SULLA PUBBLICITA'**

è l'imposta da versare per trasmettere messaggi pubblicitari attraverso comunicazioni visive o acustiche in luoghi pubblici o aperti al pubblico.

Soggetto passivo dell'imposta è colui che diffonde i messaggi pubblicitari.

E' tenuto quindi al pagamento dell'imposta sulla pubblicità chiunque disponga a qualsiasi titolo del mezzo attraverso il quale il messaggio viene diffuso.

### **IL SERVIZIO DELLE PUBBLICHE AFFISSIONI**

è istituito in modo da garantire l'affissione negli appositi impianti a ciò destinati di manifesti contenenti comunicazioni aventi finalità istituzionali, sociali o di rilevanza economica.

Colui che richiede tale servizio deve pagare il relativo diritto.

Il servizio per l'accertamento e la riscossione dell'imposta comunale sulla pubblicità e del diritto sulle pubbliche affissioni è affidato all'Azienda Speciale Servizi Pubblici.

Note

**AFFISSIONI MANIFESTI- ESAZIONE DIRITTI E IMPOSTA PUBBLICITA'**

Le tariffe sono stabilite dal Comune di Cardano al Campo e accessibili sul sito dell'Azienda

### **Indicatori di qualità**

**dalla presentazione della domanda di spazio alla sua messa in disponibilità: immediata**



## SERVIZIO CIMITERIALE

### CIMITERO COMUNALE

Dove di trova

VIA SAN FRANCESCO CARDANO AL CAMPO

Orari di Apertura

Ora Solare da LUNEDI' a DOMENICA 8.00 – 17.00

Ora Legale da LUNEDI' a DOMENICA 8.00 – 18.00

Il Custode è presente

Ora Solare da LUNEDI' a SABATO 8.00 – 12.00 14.00 – 17.00

Ora Legale da LUNEDI' a SABATO 8.00 – 12.00 15.00 – 18.00

DOMENICA e FESTIVI 8.00 – 12.00

### UFFICIO SERVIZI CIMITERIALI

Dove si trova

Via E. De Amicis, 7 Cardano al Campo

Tel. 0331-260.173 Fax 0331-260289

Mail [cimitero@asspcardano.it](mailto:cimitero@asspcardano.it)

Orari di Apertura

da LUNEDI' a VENERDI' 9.30 – 12.00

15.00 – 17.00

SABATO 10.00 – 12.00

Note sul servizio

Il servizio garantisce il supporto amministrativo per le pratiche per tumulazioni, inumazioni, esumazioni – secondo le disposizioni del Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.

Sono gratuiti i servizi di interesse pubblico indispensabili, esplicitamente classificati gratuiti dalla legge e specificati nel regolamento.

I servizi gratuiti attualmente fruibili sono:

- l'inumazione in campo comune
- la deposizione delle ossa in ossario comune
- il feretro per le salme di persone i cui familiari non risultino in grado di sostenere la spesa – a carico del Comune
- le esumazioni a scadenza

Tutti gli altri servizi e prestazioni sono sottoposti al pagamento delle tariffe stabilite con apposito atto deliberativo dal Comune, o stabilite nelle forme e con le procedure di legge da parte di altri Enti o soggetti eventualmente coinvolti.

Per le cremazioni il Comune determina annualmente un bonus sociale a carico del Bilancio dell'Azienda e lo devolve ai familiari del defunto alla consegna della fattura dell'avvenuta cremazione del cittadino.

### Indicatori di qualità

**dalla presentazione di domanda spazio alla sua messa in disponibilità: immediata**

**dalla presentazione della domanda alla stipula della concessione, in base alla complessità della ricerca degli aventi diritto, massimo 60 gg**

## SERVIZIO LAMPADE VOTIVE

Dove si trova

Via E. De Amicis, 7

Tel. 0331-260.173 Fax 0331-260289

Mail [info@asspcardano.it](mailto:info@asspcardano.it)

Orari di Apertura

da LUNEDI' a VENERDI'	9.30 – 12.00
	15.00 – 17.00
SABATO	10.00 – 12.00

Il servizio, a domanda individuale, sarà assicurato previa domanda da parte degli interessati: in particolare, chiunque intenda ottenere l'installazione di una lampada votiva deve presentare una richiesta direttamente presso l'Ufficio.

Le tariffe sono le seguenti:

Allacciamento	€ 36,60
Canone annuale	€ 24,40

## PAGAMENTO

Il pagamento del canone annuo deve essere effettuato direttamente dagli utenti alla ricezione del bollettino precompilato inviato a domicilio ogni anno. In caso di mancata ricezione del bollettino precompilato ENTRO IL MESE DI SETTEMBRE l'utente deve rivolgersi all'ufficio

**Indicatore di qualità:**

**dalla conformità del loculo/monumento funebre all'attivazione: 15 gg**

## UFFICIAMMINISTRATIVI

Dove si trovano

Via E. De Amicis, 7

Tel. 0331-260.173 Fax 0331-260289

Mail [amministrazione@asspcardano.it](mailto:amministrazione@asspcardano.it)

da LUNEDI' a VENERDI'	9.30 – 12.00
	15.00 – 17.00