

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 (A.S.S.P.) 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.

A.S.S.P. è interamente a partecipazione pubblica e posseduta al 100% dal Comune di Cardano al Campo.

Organo di gestione di A.S.S.P. è attualmente un consiglio di amministrazione composto da 3 membri.

Il suo principale scopo è la gestione di farmacie e la gestione di alcuni servizi pubblici. Tale incarico viene conferito dal Consiglio Comunale attraverso specifica delibera.

A.S.S.P. si impegna a svolgere le sue funzioni perseguendo obiettivi chiave: il mantenimento, l’ampliamento e il miglioramento della qualità dei servizi pubblici e delle infrastrutture nel comune di Cardano al Campo . Questo impegno riflette l’intento della società di contribuire attivamente al benessere e allo sviluppo della comunità locale, assicurando che i servizi e le strutture gestite rispondano in modo efficace e sostenibile alle esigenze dei cittadini.

Le attività svolte attualmente riguardano:

- Farmacia Comunale aperta nel 1972
- Centro Prelievi (2002)
- il Servizio Cimiteriale (2005).
- il Servizio in concessione di accertamento e riscossione Canone Patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria e del canone per l’occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile destinati ai mercati. (2022)
- la collaborazione, nei limiti delle proprie competenze, ad iniziative attivate dall’Amministrazione comunale in ambito socio-assistenziale

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. 0331.263171

La sede amministrativa è situata in Cardano al Campo, via E. De Amicis, 7 - tel. 0331.260173

PEC: asspcardano@pcert.it

Siti web dell’azienda: <http://www.asspcardano.it/> <https://farmaciocardanoalcampo.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 di verifica

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

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 utili al 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 posta elettronica/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.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI

FARMACIA COMUNALE

Dove si trova

Piazza Mazzini 13 - Cardano al Campo

Tel. 0331-263171

Mail farmacia@asspcardano.it

Orario di apertura

da LUNEDI' a VENERDI'

8.00 – 13.00 15.00 – 20.00

SABATO

8.00 – 13.00 16.00 – 19.00

DOMENICA

9.00 – 13.00 16.00 – 19.00



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.

Oltre alla vendita al dettaglio la Farmacia assicura ai cittadini i seguenti servizi e prestazioni:

- Misurazione della pressione arteriosa: il servizio prevede la possibilità, per tutti i cittadini, di verificare la propria pressione arteriosa gratuitamente.
- 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 e consigli nutrizionali, fondamentali per la prevenzione di numerose patologie
- Informazione in tempo reale sull'accesso allo specialista e ai servizi: variazione medico di medicina generale
- la Farmacia è dotata dello "Sportello CUP" che gestisce le prenotazioni delle visite specialistiche
- Punto vaccinale di Regione Lombardia per vaccino Covid 19 e vaccino antiinfluenzale
- Holter pressorio
- Holter cardiaco
- E.C.G.
- Noleggio apparecchiature elettromedicali
- Servizio di foratura lobi auricolari
- Medicinali scaduti: all'interno della Farmacia è posizionato un contenitore specifico, destinato alla raccolta dei medicinali scaduti. I farmaci raccolti in questo modo verranno successivamente smaltiti seguendo scrupolosamente le normative ambientali vigenti.
- educazione sanitaria
-

Indicatori di qualità

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

per i primi quattro punti: immediata

per vaccini, holter e ECG su prenotazione

per il noleggio apparecchiature: immediata, fino ad esaurimento scorte

CENTRO PRELIEVI

In collaborazione con Laboratorio CEDAL – GALLARATE

Dove si trova

Vicolo dei fiori, 1 – Cardano al Campo

Tel. 0331-797529 int. 501

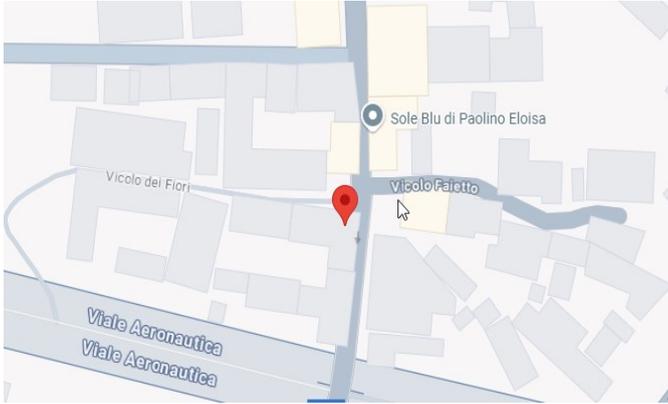
Servizi e Orari di Apertura

Prelievi

MARTEDI' e GIOVEDI' 7.30 – 10.00

Ritiro referti

MARTEDI' e GIOVEDI' 10.00 - 10.30



Note

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

Indicatori di qualità

Servizio prelievi e terapia iniettiva

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

Diagnostica

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

CIMITERO COMUNALE

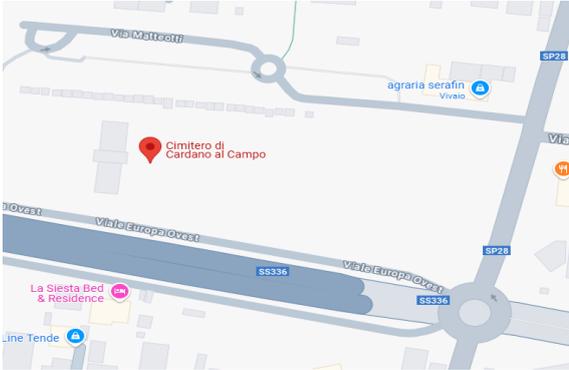
Dove di trova

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



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
- la deposizione delle ceneri in cinerario 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

Servizi base:

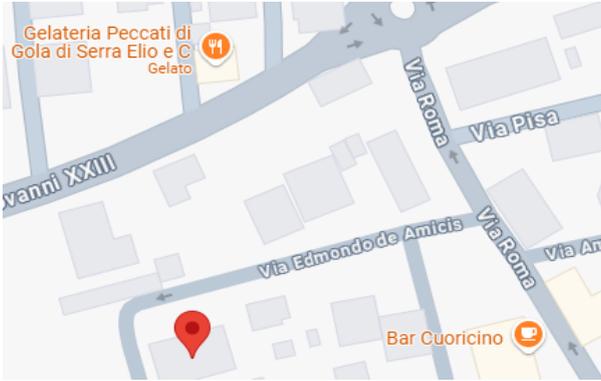
| | |
|---|---|
| Pulizia | 2 volte a settimana |
| Opere di giardinaggio | Diserbo: 1 volta nei mesi di Marzo Giugno e Ottobre Taglio erba: da marzo a ottobre su necessità |
| Opere di ordinaria e straordinaria manutenzione | Su necessità |
| Manutenzione impianti elettrici | Su necessità |

UFFICI AMMINISTRATIVI

Dove si trovano

Via E. De Amicis, 7 – Cardano al Campo

Tel. 0331-260.173



Nello stabile sono raggruppati i seguenti uffici aperti al pubblico:

SERVIZI CIMITERIALI – Ufficio pratiche cimiteriali

Dove si trova

Via E. De Amicis, 7 – Cardano al Campo

Tel. 0331-260.173

Mail cimitero@asspcardano.it

Orari di Apertura

da LUNEDI' a VENERDI'

su appuntamento

Note sul servizio

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

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 – Ufficio utenze

Dove si trova
Via E. De Amicis, 7
Tel. 0331-260.173
Mail info@asspcardano.it

Orari di Apertura
da LUNEDI' a VENERDI' 9.30 – 12.00 15.00 – 17.00

Il servizio, a domanda individuale, gestisce allacci, volture e disdette delle utenze.

Le tariffe sono le seguenti:

| | |
|----------------|---------|
| Allacciamento | € 36,60 |
| Canone annuale | € 24,40 |

Emissione canone illuminazione votiva: annuale.

Il pagamento del canone annuo deve essere effettuato direttamente dagli utenti alla ricezione del bollettino precompilato inviato a domicilio.

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

SERVIZIO CANONE UNICO PATRIMONIALE DI OCCUPAZIONE DEL SUOLO PUBBLICO E DI ESPOSIZIONE PUBBLICITARIA E DEL CANONE MERCATALE – Ufficio

| | |
|---|------------------------------------|
| Dove si trova | Orari di Apertura |
| Via E. De Amicis, 7 - Cardano al Campo | da LUNEDI' a VENERDI' 9.30 – 12.00 |
| Tel. 0331-260173 | 15.00 – 17.00 |
| Mail segreteria@asspcardano.it | |

Notizie utili

Esposizione pubblicitaria

Presupposto del canone è la diffusione di messaggi pubblicitari, anche abusiva, mediante impianti installati su aree appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile degli enti, su beni privati laddove siano visibili da luogo pubblico o aperto al pubblico del territorio comunale, ovvero all'esterno di veicoli adibiti a uso pubblico o a uso privato, ivi comprese la diffusione di messaggi pubblicitari attraverso forme di comunicazione visive o acustiche.

Ai fini dell'applicazione del canone si considerano rilevanti i messaggi diffusi nell'esercizio di una attività economica allo scopo di promuovere la domanda di beni o servizi, ovvero finalizzati a migliorare l'immagine del soggetto pubblicizzato.

Soggetto passivo del canone è colui che diffonde i messaggi pubblicitari. È tenuto al pagamento del canone il titolare dell'autorizzazione del mezzo attraverso il quale il messaggio pubblicitario viene diffuso. In ogni caso è obbligato in solido al pagamento il soggetto che utilizza il mezzo per diffondere il messaggio.

È altresì obbligato in solido il soggetto pubblicizzato, ovvero colui che produce o vende la merce o fornisce i servizi oggetto della pubblicità.

Il servizio delle Pubbliche Affissioni

E' 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.

Occupazioni di spazi ed aree pubbliche

Le occupazioni sono permanenti o temporanee:

a) sono permanenti le occupazioni di carattere stabile, che prevedono l'utilizzazione continuativa, aventi durata uguale o superiore all'anno, che comportino o meno l'esistenza di manufatti o impianti;

b) sono temporanee le occupazioni, anche se continuative, di durata inferiore all'anno.

Qualsiasi occupazione di aree o spazi, anche se temporanea, è assoggettata ad apposita preventiva concessione o autorizzazione comunale rilasciata dall'Ufficio competente, su domanda dell'interessato.

Soggetto passivo è il titolare della concessione o autorizzazione o, in mancanza di questo, dall'occupante di fatto. Nel caso di una pluralità di occupanti di fatto, gli stessi sono tenuti in solido al pagamento del canone.

Canone mercatale

Disciplina i criteri di applicazione del canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile, destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate. Ai fini dell'applicazione del canone, si comprendono nelle aree comunali anche i tratti di strada situati all'interno di centri abitati con popolazione superiore a 10.000 abitanti, di cui all'articolo 2, comma 7, del codice della strada, di cui al decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285.

Soggetto passivo è il titolare della concessione o autorizzazione o, in mancanza di questo, dall'occupante di fatto. Nel caso di una pluralità di occupanti di fatto, gli stessi sono tenuti in solido al pagamento del canone.

Note

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

Indicatori di qualità

Servizio affissioni:

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

Servizio Canone Unico Patrimoniale:

dalla presentazione della domanda massimo 15 giorni