

Prot. n. ~~9000503~~ del 29/11/2024

Deliberazione n.11 del 20/11/2024

Amministratore Unico

Verbale

L'anno 2024, il giorno 20, del mese di novembre, alle ore 10,00 presso la sede amministrativa dell'Azienda Speciale Servizi Integrati Comunali, sita a Valmontone in Vicolo dei fiori 3, il Presidente Mauro Calvano, Amministratore Unico, avvalendosi dei poteri ad esso attribuiti dall' art. 11 dello Statuto approvato con atto deliberativo del Consiglio Comunale n. 59 del 30/07/2019, si è riunito con il Direttore Generale dell'Azienda Speciale Servizi Integrati Comunali Dott. Antonio Filonardi per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno:

ORDINE DEL GIORNO

1. Approvazione Carta dei Servizi;
2. Varie ed eventuali.

Sono presenti:

L'Amministratore Unico

- Mauro Calvano

Il Direttore Generale

- Antonio Filonardi

Il Segretario verbalizzante

- Michela Petruzzi

1. Approvazione Carta dei Servizi.

Il Direttore Generale, prendendo atto della necessità di provvedere alla adozione della Carta dei Servizi presenta all'Amministratore Unico, il testo redatto.

Il Direttore Generale illustra che l'A.S.S.I.C. è un'Azienda monocomunale che opera in maniera totalitaria per il Comune di Valmontone che ha un'estensione di 40,91 km/q ed ospita circa 6.622 nuclei familiari, per un totale di n°15.928 abitanti al 31/12/2023, con un costante trend di crescita demografico.

Il Direttore, inoltre, evidenzia che l'A.S.S.I.C. è un'Azienda che dall'anno 2024 ha ottenuto il riconoscimento della Certificazione ISO 45001:2018, ricevendo tale riconoscimento per l'organizzazione e la qualità di tutti i servizi da essa gestiti e che, pertanto, alla luce degli elevati standard di operatività raggiunti dall'Azienda e in ottemperanza al dettame normativo, è necessario che l'A.S.S.I.C. adotti la presente Carta dei Servizi.

Il Direttore spiega che la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico di comunicazione attraverso il quale l'A.S.S.I.C. pubblicizza ed implementa la qualità dei servizi erogati, grazie anche al contributo degli utenti.

Successivamente viene letto ad alta voce il testo redatto.

Al termine della presentazione e della discussione, l'Amministratore Unico approva la stesura della Carta dei Servizi e la adotta nei contenuti.

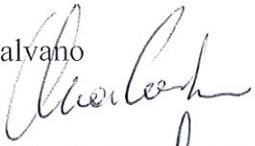
In riferimento a tale punto, il Presidente-Amministratore Unico delega il Direttore Generale ad adottare i successivi adempimenti statutari.

2. Varie ed eventuali.

Non avendo ulteriori rilievi o adempimenti ed esaurita la discussione, alle ore 11,30 l'Amministratore Unico scioglie la riunione, previa redazione del presente verbale.

L'Amministratore Unico

Mauro Calvano



Il Direttore Generale

Antonio Filonardi



Il Segretario verbalizzante

Michela Petrucci



ATTO DELIBERATIVO DELL'AMMINISTRATORE UNICO

Premesso

che l'Azienda Speciale Servizi Integrati Comunali è stata istituita ai sensi dell'art. 114 del D.Lgs 267/2000 quale ente strumentale del comune di Valmontone per la gestione dei servizi di carattere socio-assistenziale, educativo, culturale, farmaceutico e di supporto alle attività amministrative e istituzionali del comune di Valmontone;

che l'A.S.S.I.C. è un'Azienda monocomunale che opera in maniera totalitaria per il Comune di Valmontone che ha un'estensione di 40,91 km² ed ospita circa 6.622 nuclei familiari, per un totale di n°15.928 abitanti al 31/12/2023, con un costante trend di crescita demografico;

Visto

che l'A.S.S.I.C. è un'Azienda che dall'anno 2024 ha ottenuto il riconoscimento della Certificazione ISO 45001:2018, ricevendo tale riconoscimento per l'organizzazione e la qualità di tutti i servizi da essa gestiti;

Considerato

che alla luce degli elevati standard di operatività raggiunti dall'Azienda e in ottemperanza al dettame normativo, è necessario che l'A.S.S.I.C. adotti la presente Carta dei Servizi;

che i principi fondamentali su cui si basa la Carta dei Servizi oggetto del presente atto sono:

1. **Efficacia, efficienza e chiarezza:** impegno ad erogare i servizi adeguati e il più possibile rispondente alle esigenze della clientela adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, nella forma improntata alla chiarezza e semplicità;
2. **Sicurezza, continuità e regolarità** nell'erogazione dei servizi e qualora non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, l'impegno è quello di limitare al massimo gli eventuali danni arrecati;
3. **Eguaglianza ed equità di trattamento** a prescindere da sesso, razza, religione, fasce sociali;
4. **Accessibilità, imparzialità e trasparenza** nel rapporto con i fruitori dei servizi, garantendo la massima semplificazione delle procedure adottate, la facilitazione per l'accesso ai documenti e la trasparenza nell'informazione;
5. **Correttezza, riservatezza regolarità gestionale**

Considerato

altresì che per tradurre operativamente tali principi l'Azienda adotterà **strumenti e procedure** idonee a:

- definire e monitorare gli *standards* di qualità dei servizi erogati
- garantire la continuità e regolarità del servizio secondo modalità e tempi previsti e specificati nei regolamenti
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami ed esigenze

Richiamati

- La Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. decreto "Cresci-Italia");
- l'art. 8 L. n. 27/2012;
- il D.Lgs. n.33/2013;
- il D.Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione),

all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;

- CiVIT Delibera n. 1 /2010 avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici;
- CiVIT Delibera n. 88/2010 r e c a n t e "Linee guida per la definizione degli standard di qualità;
- CiVIT Delibera n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

DELIBERA

Per quanto sopra esposto e motivato:

1. Di approvare la Carta dei Servizi allegata al presente atto, di cui costituisce parte integrante, in quanto ritenuta adeguata alle esigenze e necessità dell'Azienda Speciale nonché conforme alle prescrizioni di legge riportate in premessa;
2. Di demandare agli uffici competenti gli adempimenti statuari consequenziali alla approvazione adozione della Carta dei Servizi;
3. Di procedere alla pubblicazione del presente atto sul sito istituzionale dell'Azienda nella Sezione Trasparenza.

CARTA DEI SERVIZI

AZIENDA SPECIALE SERVIZI INTEGRATI COMUNALI

Approvata con Delibera A.U. n. 11 del 20/11/2024



L'Azienda Speciale Servizi Integrati Comunali, di seguito A.S.S.I.C., è un "ente strumentale del Comune di Valmontone dotata di propria personalità giuridica e di autonomia imprenditoriale, come normato dallo Statuto, approvato dal Consiglio Comunale" ex art. 114 Tuel (D.Lgs 267/2000).

L'A.S.S.I.C. è un ente economico strumentale inscindibile dall'Ente locale, per il quale gestisce attività di carattere istituzionale nella piena integrazione organica e strutturale.

L'A.S.S.I.C. è un'azienda monocomunale ed opera in maniera totalitaria per il Comune di Valmontone che ha un'estensione di 40,91 km/q ed ospita circa 6.622 nuclei familiari, per un totale di n°15.928 abitanti al 31/12/2023, con un costante trend di crescita demografico.

L'A.S.S.I.C. è un'Azienda che dall'anno 2024 ha ottenuto il riconoscimento della Certificazione ISO 45001:2018, ricevendo tale riconoscimento per l'organizzazione e la qualità di tutti i servizi da essa gestiti.

Alla luce degli elevati standard di operatività raggiunti dall'Azienda e in ottemperanza al dettame normativo, l'A.S.S.I.C. ha adottato la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico di comunicazione attraverso il quale l'A.S.S.I.C. pubblicizza ed implementa la qualità dei servizi erogati, grazie anche al contributo degli utenti.

Nella Carta dei Servizi l'A.S.S.I.C. dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la

Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 (c.d. decreto "Cresci-Italia"), convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, l'efficacia delle carte dei servizi sancendone il valore vincolante.

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi infine, si è avuta con il D.Lgs. n.33/2013 come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

Anche la CiVIT è intervenuta in materia con tre delibere: la Delibera n. 1/2010 avente ad oggetto l'individuazione in via provvisoria degli standard di qualità dei servizi pubblici; la Delibera n. 88/2010 r e c a n t e "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e la Delibera n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici". La *Carta dei Servizi* è quindi lo strumento con il quale l'A.S.S.I.C. intende mantenere un rapporto diretto e trasparente con il cliente finale, sia esso pubblico che privato, al fine definire e migliorare il livello di qualità e la gamma dei servizi erogati.

La *Carta dei Servizi* rappresenta dunque un'occasione di dialogo con l'utenza che viene informata sui servizi e sugli impegni che l'azienda stabilisce per il loro espletamento.

Nella Carta, infatti, i clienti trovano indicati gli standard qualitativi garantiti per i servizi gestiti, con gli obiettivi che l'Azienda definisce per il loro ulteriore miglioramento nel tempo.

L'A.S.S.I.C., tramite rilevazione periodiche, è in grado di operare un costante monitoraggio sul grado di "soddisfazione" attesa e percepita dai propri clienti; i segnali di feedback ricevuti rappresentano un continuo stimolo per il raggiungimento dell'obiettivo primario volto al miglioramento del livello di servizio offerto.

La *Carta dei Servizi* rappresenta uno strumento di lavoro comune in quanto descrive le modalità di fruizione del servizio, di ascolto e di assistenza e definisce gli strumenti di tutela dell'Utente. Ogni utente vi può fare riferimento per conoscere i servizi erogati e formulare suggerimenti utili all'Azienda per migliorare le proprie prestazioni.

L'Azienda si impegna infatti a mettere a disposizione, all'interno di un programma di costante collegamento con il pubblico e di rilevazione degli indici di gradimento dell'utenza, questionari o altri mezzi di rilevazione, che permettano di valutare il grado di soddisfazione, le aspettative e le proposte di miglioramento dei servizi, nonché la segnalazione di qualsiasi disservizio, reclamo o violazione alle regole fissate dalla presente *Carta dei Servizi*.

La *Carta dei Servizi* rappresenta l'impegno dell'azienda a definire e tutelare i diritti dei beneficiari, secondo alcuni **principi fondamentali** che sono:

1. ***Efficacia, efficienza e chiarezza:*** impegno ad erogare i servizi adeguati e il più possibile rispondente alle esigenze della clientela adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, nella forma improntata alla chiarezza e semplicità;
2. ***Sicurezza, continuità e regolarità*** nell'erogazione dei servizi e qualora non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, l'impegno è quello di limitare al massimo gli eventuali danni arrecati;
3. ***Eguaglianza ed equità di trattamento*** a prescindere da sesso, razza, religione, fasce sociali;
4. ***Accessibilità, imparzialità e trasparenza*** nel rapporto con i fruitori dei servizi, garantendo la massima semplificazione delle procedure adottate, la facilitazione per l'accesso ai documenti e la trasparenza nell'informazione;
5. ***Correttezza, riservatezza regolarità gestionale***

Per tradurre operativamente tali principi l'azienda adotta **strumenti e procedure** idonee a:

- definire e monitorare gli *standards* di qualità dei servizi erogati
- garantire la continuità e regolarità del servizio secondo modalità e tempi previsti e specificati nei regolamenti

- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami ed esigenze

La *Carta dei Servizi* stabilisce alcune **regole di comportamento del personale della Servizi Comuni**, al fine di orientarlo verso una sempre maggiore attenzione nei confronti della clientela. L'obiettivo primario è quello di stabilire un rapporto di fiducia, cortesia e di collaborazione tra Azienda e utenza, pertanto il personale è stato formato a rispettare il seguente codice di comportamento:

- trattare tutti gli utenti con pari rispetto e senza preferenze, evitando discriminazioni e assicurando l'attendibilità delle risposte date;
- rispondere alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- dimostrare disponibilità e rispetto dei diritti della clientela;
- evitare discussioni, non rispondere in modo polemico ad eventuali critiche o commenti, mantenere un atteggiamento positivo e conciliatore;
- evitare ogni comportamento o dichiarazione che possa danneggiare l'immagine dell'azienda o essere incompatibile con il ruolo svolto o in contrasto con le disposizioni aziendali;
- curare il proprio aspetto;
- portare in modo ben visibile l'apposito cartellino di riconoscimento.

L'azienda garantisce l'aggiornamento continuo dei propri operatori allo scopo di migliorare le conoscenze e le capacità operative e relazionali di ognuno di essi, attraverso la partecipazione ad eventi formativi interni ed esterni, sulle tematiche di interesse specifico per il proprio ruolo.

Ad ogni operatore viene garantito il pieno rispetto di quanto stabilito dalla L. 626/94 e il Dlgs. 81/08 e dalla normativa in materia di tutela della Privacy L.196/03 e GDPR 2016/679 in attuazione della regolamentazione dell'Unione Europea in materia di Privacy e protezione dati.

La *Carta dei Servizi* verrà distribuita oltre che presso la sede dell'Azienda, in tutti gli uffici aperti al pubblico e sul sito istituzionale dell'Azienda www.assicomune.it.

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

La Carta dei Servizi ha validità 3 anni a partire dalla data di approvazione.

Se necessario, tale documento, può subire degli aggiornamenti in funzione della variazione delle attività che l'Azienda sarà chiamata a svolgere.

Tale *Carta dei Servizi* si inserisce in un più ampio quadro di documenti di indirizzo e di regolazione, che integrano e specificano l'attività dell'Azienda, ovvero i disciplinari di ogni singolo servizio erogato, di cui sono corredati i singoli contratti di servizio, in consultazione presso la Sede Amministrativa.

In sintesi, la *Carta dei servizi* costituisce per gli utenti e per i cittadini uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela, così come di seguito dettagliato:

- **Come strumento di conoscenza:**
 - fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle modalità con cui i clienti possono relazionarsi con l'azienda;
 - garantisce il sistema di monitoraggio del servizio erogato;
 - garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta dei Servizi

- **Come strumento di partecipazione:**
 - il personale dell'Azienda fornisce ai clienti tutte le informazioni inerenti i servizi; garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità dei servizi percepiti dai clienti.

- **Come strumento di tutela:**
 - garantisce risposta a chi abbia formulato richieste e segnalazioni;
 - garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Organigramma Aziendale

AMMINISTRATORE

DIRETTORE

AMMINISTRAZIONE

PERSONALE

AFFARI GENERALI

FARMACIA

SERVIZI ISTITUZIONALI

Supporto Uffici

SERVIZI TECNICI

Servizi manutentivi

Cura del Verde

SERVIZI ALLA PERSONA

Adi - Trasporto H

Sportello PerTe

Segretariato Sociale

SERVIZI OPERATIVI

Pulizie edifici comunali

Cimitero - Parcometri

Gestione aree sosta a pagamento

Oggi l'A.S.S.I.C. rappresenta un punto di riferimento del welfare locale, una modalità innovativa di gestione dei servizi pubblici, un'azienda al servizio del cittadino e dell'istituzione.

L'A.S.S.I.C. è un'azienda che nonostante tutte le difficoltà di carattere generale riesce a coniugare le esigenze di efficienza, efficacia ed economicità, nella gestione delle risorse pubbliche, attraverso la razionalizzazione di ogni comparto gestionale.

Come per tutti i settori di attività, privati e pubblici, e a tutte le tipologie di rischio, l'A.S.S.I.C. è soggetta alle prescrizioni imposte dal D. Lgs. 81/08, normativa di riferimento in materia di sicurezza sul lavoro costituita da tutte le misure generali di tutela di sicurezza aziendale e personale.

Ogni lavoratore ha l'obbligo di prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla sua formazione, alle istruzioni e ai mezzi forniti dal datore di lavoro.

Questi mezzi comprendono: la formazione sulla salute e sulla sicurezza, il monitoraggio delle condizioni di lavoro, indagine degli incidenti, comunicazione tra dipendenti e gestori e relazionarsi con le agenzie esterne.

In riferimento a quanto previsto dalla normativa, l'A.S.S.I.C. ha provveduto a nominare il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, comunemente abbreviato con la sigla RSPP, sul quale ricade il compito di gestire la sicurezza sul lavoro interfacciandosi con altri soggetti come il Datore di lavoro, il Medico Competente o il RLS.

L'A.S.S.I.C. garantisce essenzialmente servizi ed interventi in due aree specifiche, direttamente connesse alle attività istituzionali del Comune per le sotto - aree di seguito elencate:

Area servizi socio assistenziali

- Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)
- Sportello per Te
- Segretariato Sociale
- Farmacia Comunale

Area servizi istituzionali: Supporto Attività Organizzative dell'Ente

- Supporto Uffici Comunali
- Servizio Cimiteriale
- Manutenzione e Pulizia Uffici pubblici
- Manutenzione Verde Pubblico
- Gestione Aree Sosta a Pagamento

- **A.D.I. (Assistenza Domiciliare Integrata)**

Natura e finalità del Servizio

L'ADI viene gestita in conformità con quanto previsto dall'art. 15 della Legge 8 novembre 2000 n. 328 "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", e dalle leggi vigenti in materia.

Ferme restando le competenze del Servizio Sanitario Nazionale in materia di prevenzione, cura e riabilitazione, nonché le disposizioni in materia di integrazione socio-sanitaria, il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è finalizzato a:

- favorire la permanenza della persona nel proprio contesto abitativo e familiare, evitando l'istituzionalizzazione;
- garantire il mantenimento e recupero delle autonomie personali;
- sostenere il nucleo familiare nei compiti di assistenza alla persona non più autosufficiente e a mantenere e potenziare le reti sociali.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.) è finalizzato non solo a favorire la permanenza della persona disabile e malata nel proprio contesto abitative e familiare, e ad evitarne l'istituzionalizzazione ma anche a garantire il mantenimento e recupero delle autonomie personali e a sostenere il nucleo familiare nei compiti di assistenza alla persona non autosufficiente e a mantenere e potenziare le reti sociali.

L'unione di intenti, l'agire in maniera coordinata e la disponibilità a confrontarsi e coordinarsi è il principio fondamentale su cui si basa il Servizio di Assistenza Socio- Assistenziale delle Aziende speciali come l'A.S.S.I.C.

Piani di Intervento

L'Assistenza Domiciliare Integrata prevede i seguenti piani di intervento:

- Ausilio nell' Igiene e cura della persona (bagno, bidet a letto, alzata e messa a letto, mobilizzazione e deambulazione assistita), e aiuto nel riordino ed igiene degli ambienti con l'aiuto nella preparazione pasti;
- Ausilio per disbrigo pratiche burocratiche presso gli uffici postali, Inps, Asl, ritiro delle prescrizioni mediche presso gli studi ambulatoriali e dei farmaci;
- Utilizzo Mezzi Aziendali per accompagnamento presso ASL ed Ospedali per visite specialistiche;
- Interventi a sostegno e compagnia con la possibilità di accompagnamento dell'utente a brevi passeggiate esterne, stimolandone l'abilità sociale ed il mantenimento delle relazioni sociali, al fine di scongiurare l'isolamento.

Il Personale

Tutte le assistenti domiciliari sono in possesso dei titoli qualificanti OSS (Operatore socio-sanitario), con la loro consolidata professionalità integrano le competenze, svolgendo funzioni sociali e sanitarie di base, supportando gli utenti su indicazioni dei medici curanti, monitorano l'assunzione di farmaci, etc. Il Personale dovrà mantenere un contegno corretto garantendo la riservatezza delle informazioni relative agli utenti fruitori del servizio; hanno il divieto assoluto di ricevere somme di denaro o donazioni dai destinatari del servizio; dovranno sempre essere munite di ausili nel rispetto delle norme igieniche.

Come accedere al servizio

Un elemento estremamente positivo risulta essere il lavoro di rete, tra l'azienda ed i Servizi sociali del Comune di Valmontone, che consente di creare, coordinando i diversi attori, il network stesso e consolidare la diffusione e l'accessibilità al servizio e alle informazioni relative allo stesso,

sia in termini spaziali che temporali, per garantire alle famiglie un sostegno positivo sulla base di una conoscenza profonda delle problematiche presenti sul territorio e alla possibilità di garantire una presenza regolare nella conduzione e cura dei singoli casi. L'unione di intenti, l'agire in maniera coordinata e la disponibilità a confrontarsi e coordinarsi è il principio fondamentale su cui si basa il Servizio di Assistenza Socio- Assistenziale delle Aziende speciali come l'A.S.S.I.C.

Il Servizio è rivolto a tutti i cittadini adulti italiani e stranieri residenti nel Comune di Valmontone, che si trovano in condizioni di parziale o totale non autosufficienza fisica e psichica, che ne fanno richiesta tramite modulistica corredata di certificazione ISEE da presentare presso gli uffici Servizi Sociali.

Contatti:

Coordinatore del Servizio: Sig.ra Daniela Capri

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Michela Petruzzi

Sede Operativa: Vicolo dei fiori, 3 (Valmontone)

Gli Uffici del Servizio A.D.I. sono aperti al pubblico dal:

Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00

Martedì e Giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00

Recapiti telefonici 06 31070460

Indirizzo E-mail: d.capri@assicomune.it

- **Servizio Trasporto Persone diversamente abili**

Il Servizio rientra tra gli interventi di natura socio-assistenziale garantito dal Comune, per conto di A.S.S.I.C, per consentire alle persone disabili o in situazioni di particolare necessità o per normodotati che non risultano in grado di servirsi dei normali mezzi pubblici, di poter raggiungere strutture a carattere assistenziale, educativo e formativo ovvero centri di cura e di riabilitazione.

Tale Servizio si ispira ai principi della Legge n. 104 del 5/2/1992 per l'assistenza,

L'integrazione sociale e i diritti delle persone diversamente abili (art. 26 comma 2) e, in caso di comprovata necessità, riguarda anche destinazioni ubicate in altri ambiti territoriali fuori dal Comune di Valmontone.

Sono destinatari del servizio in oggetto:

- minori portatori di handicap per accompagnamento presso la scuola materna e dell'obbligo;
- soggetti portatori di handicap per accompagnamento presso le scuole non dell'obbligo;
- minori portatori di handicap per accompagnamento a centri di riabilitazione;
- soggetti portatori di handicap, anziani ed adulti in temporanea condizione di difficoltà per accompagnamento presso ospedali per visite specialistiche, centri di cura, di riabilitazione o centri diurni, salvo i casi rientranti nelle competenze dell'ASL.

Personale

Questo Servizio viene gestito dall'A.S.S.I.C e viene svolto con mezzi idonei per il trasporto disabili con Autisti qualificati e formati.

Il Personale dovrà mantenere un contegno corretto garantendo la riservatezza delle informazioni relative agli utenti fruitori del servizio; hanno il divieto assoluto di ricevere somme di denaro o donazioni dai destinatari del servizio;

Come accedere al servizio

L'ammissione al servizio viene disposta dal Servizio sociale comunale e l'accesso al servizio avviene a seguito di presentazione di apposita domanda, da parte della persona interessata o dei suoi familiari o rappresentante legale, presso gli uffici comunali preposti.

Per quanto concerne il servizio scolastico, riservato prettamente agli studenti con disabilità certificata e residenti nel Comune di Valmontone, si richiede certificazione rilasciata dalla ASL competente (verbale di accertamento ex L. 104 in corso di validità) comprovante l'effettiva disabilità dello studente, nella quale sia esplicitata la necessità di trasporto).

Il servizio trasporto disabili scolastico, si svolge dall'abitazione privata dell'utente alle scuole site nel Comune di Valmontone e viceversa.

Il servizio trasporto disabili viene svolto dall'abitazione privata agli ospedali per visite specialistiche, centri di cura, di riabilitazione o centri diurni, salvo i casi rientranti nelle competenze dell'ASL e viceversa.

Le domande per richiedere tale servizio da parte delle famiglie degli aventi diritto possono essere effettuate nei seguenti modi:

- Consegna a mano presso il Protocollo dell'Ente;
- Tramite Pec all'indirizzo protocollo@cert.comune.valmontone.rm.it

I moduli potranno essere ritirati al Comune di Valmontone – Ufficio Pubblica Istruzione o Servizi Sociali – oppure scaricati dal sito internet www.comunevalmontone.it

L'A.S.S.I.C. attraverso il proprio personale di riferimento per tale servizio, è totalmente disponibile al supporto per la compilazione della modulistica per la richiesta:

Coordinatore del Servizio: Sig.ra Daniela Capri

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Michela Petruzzi

Sede Operativa: Vicolo dei fiori, 3 (Valmontone)

Contatti:

Recapiti telefonici 06 31070406

Indirizzo E-mail: d.capri@assicomune.it

• Sportello “PerTe”

Un ruolo fondamentale è svolto dallo Sportello “PerTe”.

Le attività dello sportello riguardano tutte le categorie sociali più deboli, per le quali compatibilmente con i servizi, vengono date sempre e comunque delle risposte.

Lo sportello garantisce che tutte le attività autoprodotte sono totalmente gratuite e gestite all’interno della filiera delle attività dell’A.S.S.I.C.

Il servizio svolge funzioni di informazione sui servizi sanitari presenti sul territorio locale e distrettuale della ASL RM5, a tal fine di orientare l’utente a raccordarsi con la rete dei servizi (Comune, Asl, Piano di Zona, Volontariato etc.), come supporto alla mobilità e agli spostamenti previa la disponibilità di personale e mezzi pubblici, idonei al trasporto di persone con disabilità per interventi programmati (visite mediche, prelievi e fisioterapie etc.).

Il Servizio si occupa inoltre di disbrigo pratiche (prenotazioni esami e visite mediche, compilazione e consegna pratiche di invalidità civile, ritiro forniture ausili per la deambulazione e per l’incontinenza, compilazione e consegna delle pratiche di esenzione del ticket sanitario, ritiro del contrassegno per invalidi).

L’ammissione al servizio viene disposta dal Servizio sociale comunale, e l’accesso al servizio avviene a seguito di presentazione di apposita domanda sempre da parte della persona interessata o dei suoi familiari o rappresentante legale, presso il servizio sociale comunale.

Per gli over 65enne e/o malato oncologico e/o immunodepresso è previsto il servizio per la spesa e l’acquisto di farmaci.

Contatti:

Coordinatore del Servizio: Sig.ra Daniela Capri

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Michela Petruzzi

Sede Operativa: Vicolo dei fiori, 3 (Valmontone)

Gli Uffici dello Sportello Per Te sono aperti al pubblico dal:

Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00

Martedì e Giovedì dalle ore 15:00 alle ore 18:00

Recapiti telefonici 06 31070460

Indirizzo E-mail: d.capri@assicomune.it

- **Il Segretariato sociale**

Il Segretariato sociale rientra tra i livelli essenziali e prioritari di Assistenza Sociale.

Il Segretariato Sociale è un servizio di base volto alla conoscenza dei bisogni sociali e all'informazione in merito alle risorse presenti sul territorio.

L'ambito della conoscenza e dell'informazione è prevalentemente quello del settore socio-assistenziale.

Il campo dell'intervento può essere esteso in relazione a particolari esigenze dell'utenza ed è pertanto finalizzato alla promozione socio-culturale della popolazione sviluppando un atteggiamento responsabile ed indipendente del cittadino, stimolando la partecipazione democratica alla vita sociale e allo scopo di avere una risposta politica ad intervenire nell'immediato con un'organizzazione e programmazione dei servizi.

Con il Segretariato Sociale si vuole informare correttamente l'utente sulla natura e sulle procedure per accedere alle varie risorse esistenti nonché sulla legislazione attinente;

Fornire all'Amministrazione informazioni precise sui servizi da adottare per una valutazione costante del loro funzionamento;

Aiutare il personale addetto agli interventi facilitando l'espletamento delle procedure necessarie per ottenere le prestazioni;

Segnalare e smistare, ove sia possibile, le richieste di prestazione ai servizi e agli Enti competenti;

Al momento della richiesta viene compilata una “scheda utente” che raccoglie i dati anagrafici della persona e registra le richieste effettuate indirizzandole ai vari servizi richiesti.

Coordinatrice del Servizio: Sig.ra Capri Daniela

Sede Uffici: Vicolo dei fiori, 3 (Valmontone)

ORARIO APERTO AL PUBBLICO

Martedì e il Giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00

Contatti :

Telefono: 06 31070406

servizisociali@comune.valmontone.rm.it.

d.capri@assicomune.it

- **FARMACIA COMUNALE**

L’A.S.S.I.C. è stata individuata dal Comune di Valmontone come nuovo soggetto a cui affidare lo sviluppo di una proposta gestionale per la realizzazione di una Farmacia Comunale, ubicata nel locale Outlet, sito in via della Pace.

La Farmacia all’outlet è ad oggi lo strumento potenzialmente idoneo a unire in un unico soggetto, le necessità del pubblico con la necessità di un interesse privatistico capace di impiegare risorse finanziarie straordinarie.

Il target di clientela è diversificata rispetto ad una normale farmacia, poiché allocata all’interno di un’area commerciale tra le più frequentate in Italia, dando garanzia di apertura 7 giorni su 7.

La Farmacia comunale è un servizio vitale e l’A.S.S.I.C. sta cercando di garantire che resti un bene sociale e territoriale facendo sì che l’elaborazione delle risposte siano adeguate ad una clientela con differenti tipologie di bisogni che vanno oltre l’ordinario. Il compito della farmacia comunale è quello di svolgere un servizio socio-assistenziale al territorio dove l’utile verrà utilizzato come strumento di finanziamento dei servizi stessi o accantonamento per offrire opportunità e servizi ai cittadini, soprattutto a quelli più in difficoltà.

La Farmacia Comunale di Valmontone si pone sul territorio come presidio socio sanitario e centro di servizi sanitari nel quale, accanto alla tradizionale attività di distribuzione di farmaci, è possibile anche usufruire di una pluralità di servizi, essenziali per i cittadini, connessi alla cura, all’informazione sanitaria, alla prevenzione e al mantenimento del benessere psicofisico.

La Farmacia si rivolge ai cittadini con l’obiettivo di fornire, oltre ad un servizio farmaceutico di qualità, garantito da una struttura organizzata e da un complesso di beni e servizi, anche un punto di riferimento e di ascolto delle esigenze del cittadino in ambito socio- sanitario.

La Farmacia si rivolge agli utenti per informarli sui servizi che può erogare e sugli standard di qualità che si impegna a garantire per ciascuno di tali servizi

Per far questo si vuole dotare di una **Carta dei servizi**, un documento con il quale si vuole esprimere gli impegni che si assumono nei confronti della comunità.

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento di conoscenza teso a fornire una serie di informazioni sul servizio erogato, sulla organizzazione della farmacia, sugli standard di qualità nonché uno strumento di tutela per i cittadini che garantisca risposte a chi formula richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti, con ciò rispondendo alla richiesta di professionalità, qualità e garanzia che la Farmacia e ancora di più la Farmacia Comunale deve assicurare.

TUTELA DEL CITTADINO

- La Farmacia comunale pone al centro della propria attenzione il Cittadino e quindi tutta l'attività della Farmacia Comunale è improntata a soddisfare le sue aspettative, non solo di salute, ma anche di benessere.
- La Farmacia Comunale, nella sua attività di consulenza e dispensazione di farmaci, di erogazione dei presidi sanitari, dei servizi sanitari e sociosanitari, pone al centro della sua attività il cittadino come legittimo portatore di interessi e diritti.
- Si pone dalla parte del cittadino e cerca di aiutarlo nella soluzione di problemi che ne limitino l'accesso ai servizi garantiti dal Sistema Sanitario Regionale, ponendosi, ove possibile, come intermediario tra il cittadino e il medico di base, il medico specialista o gli uffici amministrativi della ASL.
- La Farmacia garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale, e si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale.
- Inoltre, la Farmacia assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini e non una semplice operazione commerciale.

Per questi motivi, laddove il farmacista riscontri parzialità o espressioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuoverne la visibilità e ad intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il ruolo di educatore sanitario impone.

PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

La Farmacia Comunale ritiene indispensabile il coinvolgimento dei cittadini, con il loro fattivo e concreto apporto di indicazioni e suggerimenti finalizzati al miglioramento della qualità del Servizio. La Farmacia Comunale garantisce l'ascolto, l'elaborazione e, per quanto possibile, l'attuazione di quanto proposto dai cittadini.

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, ed al ruolo svolto dall'Ordine dei Farmacisti, la Farmacia si impegna a realizzare e a rendere operative ulteriori forme di tutela del cittadino.

Ogni cittadino fruitore dei servizi della Farmacia Comunale ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente carta dei servizi ed in particolare l'osservanza dei principi fondamentali e dei servizi offerti, in essa esposti.

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre direttamente al responsabile della Farmacia, in forma riservata, ed anche anonima, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente carta dei servizi.

Il cittadino può rivolgersi direttamente presso la farmacia o per iscritto reclami che intende formulare a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità e la qualità delle prestazioni, ovvero per dare suggerimenti in ordine ad eventuali miglioramenti del servizio stesso.

SERVIZI PER IL CITTADINO

I servizi offerti dalla Farmacia comunale sono:

- l'approvvigionamento dei medicinali;
- la conservazione dei medicinali secondo norme e protocolli prevista dalle norme sanitarie;
- la dispensazione dei medicinali nei tempi tecnici necessari;
- la consulenza sulla scelta del medicinale più appropriato e sulle modalità d'uso dei medesimi;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- la rilevazione gratuita della pressione arteriosa;
- l'indicazione delle modalità per la buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza degli stessi, le modalità per lo smaltimento secondo le disposizioni per la salvaguardia dell'ambiente;
- l'attivazione di una collaborazione con i medici al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- la fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del SSN (Sistema Sanitario Nazionale);
- la promozione e il sostegno di iniziative volte alla tutela dei diritti dei cittadini, sia nell'ambito dell'educazione sanitaria che nella prevenzione delle malattie, all'accesso ai servizi sociosanitari, all'informazione sanitaria;
- la farmacovigilanza, in particolare relativamente ai farmaci senza obbligo di prescrizione e da banco;
- garantisce la consultazione della Farmacopea Ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci, del listino dei prezzi dei farmaci da automedicazione;
- garantisce al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni e il supporto necessari per superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;

- garantisce l'accessibilità ai locali per i portatori di handicap , locali ben arredati e illuminati
- garantisce che vengano rispettati turni di servizio che assicurino una reale copertura delle esigenze del territorio ove è situata.
- La farmacia è sempre attenta alle problematiche relative alla povertà sanitaria e partecipa attivamente alle giornate di raccolta di farmaci ed altri beni per i più bisognosi, promossi dal Banco Farmaceutico ed altre istituzioni;
- inoltre è sempre attenta all'esigenza delle famiglie con speciali offerte sulle patologie stagionali, sulla prevenzione e sulla cura della persona con particolari attività promozionali sul parafarmaco e con sconti anche su farmaci senza obbligo di prescrizione, che consentono ai cittadini un notevole risparmio

SERVIZI SPECIALIZZATI OFFERTI GRATUITAMENTE DALLA FARMACIA COMUNALE

Controllo della pressione

Che cos'è la pressione arteriosa? E' la pressione del sangue all'interno delle arterie, cioè i vasi che trasportano il sangue dal cuore al resto del corpo.

Il controllo della pressione massima (sistolica) e minima (diastolica) serve ad evidenziare eventuali condizioni fuori dalla norma. Serve a monitorare l'andamento della pressione nel tempo e avere una serie di dati attendibili per il medico curante.

La misurazione viene effettuata con sfigmomanometri automatici utilizzabili con l'assistenza del farmacista.

Il farmacista è a disposizione per fornire indicazioni e consigli per una sana e adeguata alimentazione.

Prenotazioni CUP

E' un servizio che permette all'utente di fruire delle prestazioni in regime di SSN in tempi brevi e certi. Il collegamento con le ASL regionali (TUTTE)

permette una panoramica ampia e completa mentre il collegamento con il Valmontone Hospital (ottimo esempio di partenariato pubblico-privato) assicura la quasi interezza delle prestazioni con una tempistica accettabile.

Giornate di educazione sanitaria e iniziative di screening

La propensione ad uno stile di vita salutistico è oggi una caratteristica della nostra società con utenti più colti e preparati e con a cuore la loro salute. L'educazione sanitaria è una delle missioni della ns professione e quindi in collaborazione con ditte specializzate nel settore organizziamo giornate a tema sulle principali patologie anche con iniziative di screening, come ad esempio quello della pelle in collaborazione con l'IDI, del quale siamo in IDI Point, etc.

- La farmacia partecipa attivamente alla campagna gratuita di prevenzione dello screening oncologico del colon retto, promossa dalla regione Lazio

SERVIZIO SPECIALIZZATO A PAGAMENTO

- La farmacia offre servizi specializzati di Telemedicina (ECG, Holter cardiaco, holter pressorio) con tariffe agevolate per pensionati, inoltre l'obiettivo della farmacia comunale nei prossimi mesi è quello di ampliare i servizi in farmacia in modo da rappresentare sul territorio il presidio sanitario più facilmente accessibile per il cittadino, come ad esempio:

- le analisi di prima istanza (INR Glicemia, colesterolo, trigliceridi, emoglobina glicata, dosaggio della vitamina D, quadro lipidico e PSA),
- la spirometria ed il Test helicobacter pylori,

VERIFICA DEGLI STANDARD

La Farmacia Comunale ha individuato alcuni indicatori indispensabili per valutare la qualità dei servizi forniti.

Gli indicatori individuati sono:

- professionalità nell'erogazione del servizio
- disponibilità al consiglio e alla consulenza
- cortesia del personale
- velocità del servizio
- gradimento dei servizi aggiuntivi offerti
- assortimento e qualità dei prodotti
- lay-out e pulizia dei locali
- prezzi praticati

La Farmacia Comunale è sottoposta anche al sistema di rilevamento periodico della qualità percepita dei servizi dai cittadini messo in atto da parte dell'Outlet per tutte le attività in esso presenti

Il risultato delle valutazioni degli standard di qualità percepita dei servizi erogati diverrà parte integrante delle relazioni annuali sui risultati della gestione, che ad oggi si mantengono sempre su altissimi livelli.

IL DECALOGO PER IL FARMACO

(A cura della Società Italiana di Scienze Farmaceutiche)

LE DIECI REGOLE PER UN USO APPROPRIATO DEL FARMACO:

- 1) Il medicinale va utilizzato solo in caso di necessità.
- 2) Chiedere non costa niente!
- 3) Qualsiasi farmacista è il tuo farmacista di fiducia.
- 4) Controlla sempre la data di scadenza prima di utilizzare il farmaco.
- 5) Anche i farmaci senza obbligo di prescrizione devono essere accompagnati da spiegazioni, quindi, se non sei soddisfatto, chiedi ancora!
- 6) Non assumere più farmaci contemporaneamente senza il consiglio del medico o del farmacista.

- 7) Segnala al medico o al farmacista eventuali effetti collaterali o disturbi causati da una cura.
- 8) Riponi i farmaci in un luogo fresco e asciutto: non in bagno, non in cucina, in frigo se espressamente indicato.
- 9) Conserva integra la confezione, non gettare mai l'astuccio contenitore e il foglietto illustrativo.
- 10) Non gettare mai i farmaci scaduti nella spazzatura, ma negli appositi contenitori.

LA NOSTRA MISSIONE

Contribuire al miglioramento della qualità della vita e della salute dei cittadini, con finalità di cura e prevenzione.

FARMACIA COMUNALE OUTLET VALMONTONE

Sede Via della Pace, 00038 Valmontone RM (presso "Valmontone Outlet")

Apertura Farmacia: Dal Lunedì alla Domenica e festivi

Orario Continuato Dal LUN al VEN ore 09:00 - 20:00

SAB DOM e FESTIVI ore 10,00 – 21,00

Contatti :

Direttore Farmacia: Dott. Franco Ciampaglia

Tel. 06-8552291

Cell. 3271850512

e-mail: farmacia@assicomune.it

direttorefarmacia@assicomune.it

Area servizi istituzionali: Supporto Attività Organizzative dell'Ente

• Supporto uffici Comunali

L'Azienda integra e supporta il Comune nell'espletamento e nell'erogazione di servizi a carattere istituzionale.

Le attività direttamente connesse ai servizi conferiti che riguardano il funzionamento degli uffici comunali vengono svolte all'interno degli stessi uffici, operando all'interno delle singole aree amministrative e organizzative dell'Ente, ed è offerta dal personale coordinato e gestito dall'A.S.S.I.C ma di fatto sottoposto a controllo diretto e gerarchico dai singoli uffici Comunali.

Le attività sono regolamentate dal disciplinare di servizio, che dovrà specificarne:

- le professionalità richieste;
- le modalità operative;
- i livelli d'interfaccia con la struttura amministrativa dell'A.S.S.I.C.;
- la riconducibilità delle responsabilità sia gerarchiche che operative all'interno dell'organizzazione comunale.

Il servizio viene assicurato in concomitanza con l'orario di apertura degli Uffici Comunali e può essere effettuato per l'Area di Amministrazione Generale, per l'Area inerente la Pubblica Istruzione, negli Uffici della Polizia Locale, negli Uffici dediti ai Tributi, all'Ufficio del Personale, all'Economato e infine a tutta l'Area di Pianificazione e gestione del territorio.

Nelle attività di carattere generale ricadono inoltre, a titolo esemplificativo, tutte quelle di normale routine per l'apertura, la gestione e il coordinamento degli uffici comunali.

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Petruzzi Michela

Contatti :

Telefono: 06-31052204

e-mail : amministrazione@assicomune.it

info@assicomune.it

- servizi Cimiteriali

L'A.S.S.I.C. gestisce il servizio cimiteriale, cioè tutte le operazioni necessarie alla gestione delle salme e resti mortali nel cimitero e che rientrano fra gli adempimenti previsti dal D.P.R. n. 285/90 e dalle norme collegate e correlate.

Lo svolgimento delle operazioni è disciplinato a livello locale anche dal Regolamento Comunale tenendo presente eventuali rivisitazioni del Regolamento stesso.

Le operazioni cimiteriali svolte sono le seguenti:

- Inumazione cioè il seppellimento del cadavere in una fossa scavata nella terra;
- Esumazione della salma dove il personale compie l'escavazione della fossa, verificando lo stato trasformativo della salma ed effettua il conseguente sollevamento e raccolta del feretro contenente il cadavere o resto mortale per un successivo riempimento della fossa con terreno di scavo e pulizia della zona circostante.

All'operazione di esumazione consegue la rimozione dei rifiuti di risulta, l'eventuale conservazione dei resti ossei in cassetta ossario.

- Tumulazione ovvero il seppellimento di un feretro contenente salma in una tomba edificata in muratura.

L'Azienda è responsabile per il trasporto del feretro dall'ingresso del cimitero fino al posto di tumulazione del feretro, chiusura del loculo con mattoni pieni e pulizia della zona circostante;

- Estumulazione cioè l'estrazione del feretro dal loculo.

L'Azienda predispone per l'estrazione dal loculo del feretro per verificare lo stato trasformativo, e successivo trasferimento del cadavere indecomposto in un cassone di zinco.

Per tutte le operazioni Cimiteriali l'Azienda agisce secondo gli ordini impartiti dalle Autorità Giudiziarie competenti;

Infine l'Azienda cura il servizio di illuminazione votiva delle sepolture, laddove presente e a livello ordinario si occupa della manutenzione ordinaria dei punti di illuminazione votiva e di nuovi allacci, e non altro della pulizia e del decoro cimiteriale.

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Petruzzi Michela

Coordinatore del Servizio: Sig. Cucchiella Alberto

Contatti:

Orari di apertura al Pubblico: Lunedì Chiuso

Orario estivo: Dal martedì alla Domenica dalle ore 7:00 alle ore 19:00

Orario Invernale: Dal martedì alla Domenica dalle ore 7:00 alle ore 17:00

Sede Amministrativa: Via Nazionale ,1 00038 Valmontone

Tel: 06 95990346/35 e-mail: cimitero@assicomune.it

- **Servizi Manutenzione Uffici pubblici**

Il servizio di manutenzione è quello di maggior complessità per l'A.S.S.I.C. e tutti gli interventi di manutenzione riguardano tutte quelle opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione di finiture degli edifici e quelle necessarie ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti.

La manutenzione delle opere pubbliche costituisce un'attività necessaria e obbligatoria per l'ente locale, tanto che la sua omissione comporta responsabilità per gli uffici che hanno il compito di garantirne l'esecuzione.

Il controllo continuativo delle condizioni dei beni demaniali rientra negli obblighi (istituzionali) di manutenzione ordinaria, dai quali l'ente locale non può esimersi.

In generale, spetta all'Ufficio tecnico dell'ente pubblico dimostrare di esercitare correttamente l'alta sorveglianza del patrimonio immobiliare e di svolgere i compiti di manutenzione e gestione che gli competono per le funzioni svolte, soprattutto essendo tale ufficio destinatario di note e prescrizioni tecniche da parte dell'utenza dei beni.

Sulla base di queste premesse, l'obiettivo che si pone l'A.S.S.I.C., attraverso l'utilizzo di idonee attrezzature e del personale formato e competente, è quello di arrivare ad una programmazione delle attività, sia di carattere ordinario che straordinario.

La regolamentazione delle attività, porta ad una distribuzione oraria diversa del personale impiegato, atta a consentire una maggiore modularità e flessibilità negli interventi.

In generale viene sviluppato e concordato con l'Ente Comunale e con gli Uffici preposti un programma di manutenzioni a cadenza mensile e settimanale, in modo tale da poter essere facilmente monitorate, per step di esecuzione, i lavori da svolgere.

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Petruzzi Michela

Coordinatore del Servizio: Sig. Cucchiella Alberto

Contatti:

Tel: 06-31052204

Tel: 06 95990346/35

e-mail: manutenzione@assicomune.it

- **Servizio Pulizia Edifici Pubblici**

Tra tutte le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria un ruolo fondamentale è ricoperto dal servizio di pulizia che viene svolto dal personale A.S.S.I.C articolato in giorni e con orari definiti.

La pulizia quotidiana consiste nella spazzatura e igienizzazione di tutti i locali, raccolta e smaltimento di tutti i materiali di rifiuto degli uffici, lavaggio, disinfezione e fornitura del materiale di consumo nei servizi igienici.

La pulizia mensile consiste invece nella pulitura dei vetri interni, delle finestre, delle porte ed il lavaggio con macchinari dedicati.

L'ASSIC nel corso dell'anno ha rinnovato la tipologia dei mezzi utilizzati per la pulizia accurata degli spazi dotandosi di un micronizzatore professionale per la disinfezione profonda delle superfici trattate e utilizzando prodotti di pulizia non tossici e per ogni prodotto utilizzato nell'espletamento del servizio allega schede tecniche e di sicurezza conformi a quanto previsto dal D.M. 7 settembre 2002 (pubblicato nella G.U. n° 252 del 26/10/2002).

L'ASSIC ha garantito inoltre le pulizie straordinarie di scuole interessate da lavori, o da eventi, strutture comunali adibite a concorsi, così come richiesto dagli uffici competenti, senza generare costi aggiuntivi per il Comune.

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Petruzzi Michela

Contatti:

Tel: 06-31052204

e-mail: info@assicomune.it

• Manutenzione Verde Pubblico

Il servizio di manutenzione e cura del verde è quello di maggior complessità e necessita di una profonda revisione organizzativa, sulla scorta di esperienze maturate negli anni.

Va evidenziato che l'ASSIC nel corso degli anni ha provveduto al rinnovo di tutte le attrezzature per i piccoli interventi ordinari, ormai obsolete, fornite in comodato d'uso dal Comune, e questo a giustificazione del fatto che per una corretta gestione sia delle attività di carattere ordinario che straordinario, si rende necessario la dotazione di macchinari idonei allo svolgimento delle diverse operazioni sia di manutenzione che di cura del verde.

Oggi tutte le attività di carattere programmatico vengono effettuate su richiesta dei vari uffici, che determinano priorità e tipologia delle prestazioni, che vengono rendicontate settimanalmente.

Accanto alle attività programmate, vengono effettuate a richiesta e in base alle esigenze determinate dall'urgenza, tutte le operazioni richieste, sia per le vie brevi che quelle eventualmente programmabili.

Il servizio così come determinato dalle esigenze espresse dall'amministrazione, è attivo dal lunedì al sabato e garantisce inoltre un servizio di reperibilità per tutte quelle attività di carattere ordinario e straordinario qualora dovessero emergere dal territorio richieste improvvise da parte dell'Amministrazione Comunale.

Le attività di gestione e manutenzione ordinaria del verde pubblico, riguardano le seguenti aree d'intervento quali: i parchi urbani, le aree verdi attrezzate per il gioco infantile, le aiuole stradali o spartitraffico e rotonde, i parchi scolastici, e non ultima la pulizia di fossi e caditoie.

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Petruzzi Michela

Coordinatore del Servizio: Sig. Cucchiella Alberto

Contatti:

Tel: 06-31052204

Tel: 06 95990346/35

e-mail: manutenzione@assicomune.it

• Gestione Aree a Pagamento

L'Azienda si occupa della gestione del servizio delle aree con sosta a pagamento sul territorio del Comune di Valmontone, attraverso:

- l'utilizzo di n. 26 parcometri, di proprietà comunale, per il rilascio dei titoli di sosta oraria e giornaliera
- l'erogazione degli abbonamenti per la sosta sia per i residenti del Comune di Valmontone che per i non residenti, per le varie zone A-B-C, che viene effettuata presso una sede dedicata
- la presenza di personale abilitato con qualifica di "ausiliario del traffico" per il controllo e supporto all'utenza

Per le aree sottoposte a controllo gli ausiliari del traffico hanno il compito di verificare la regolarità della sosta, accertare l'avvenuto pagamento ed eventualmente sanzionare gli automobilisti inadempienti, a mezzo device mobili (palmari, smartphone), per mancata esposizione del titolo di sosta e per la sosta oltre il tempo consentito, su un n. di stalli distribuiti sul territorio pari a ca 1350 e sulla base di tariffe e condizioni stabilite dall'amministrazione.

Il personale incaricato provvede allo scassetto bisettimanale dei parcometri, salvo diversa necessità e alla contazione per la contabilizzazione e pratica di accredito bancario per il tramite del trasporto valori.

I parcometri permettono il pagamento del titolo di sosta attraverso diverse modalità: monete, carte di credito, bancomat ed è data inoltre la possibilità di utilizzare diverse app (EasyPark, MyCicero), con le quali l'Azienda ha provveduto a sottoscrivere convenzioni per un miglior servizio all'utenza.

Orario sosta a pagamento

L'orario della sosta a pagamento è dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.30 esclusi domenica e festivi

TARIFFE

- a) nelle zone A e B la sosta minima di 30 minuti è pari € 0,50 e la sosta di 60 minuti è pari a € 1,00.
- b) nella zona C della tabella (allegato B) la tariffa giornaliera è pari a € 2,00
- c) nella zona C1, via XXV Aprile, esclusivamente per il piazzale antistante la stazione ferroviaria la tariffa giornaliera è pari a € 3,00.
- d) nella zona C2 la tariffa giornaliera è pari a € 1,00

ABBONAMENTI

- a) per i **cittadini residenti** e per le ditte individuali e società con sede legale in Valmontone, viene rilasciato, su richiesta, un contrassegno, il cui importo è pari a € 10,00 con durata di 12 mesi dalla data del rilascio;
 - la sosta gratuita sulla ZONA A;
 - La sosta gratuita per un'ora sulla ZONA B e B1, previa esibizione del contrassegno e disco orario (indicante l'orario d'inizio della sosta), ad eccezione per via dei Lecci zona Valmontone Hospital, nella quale la sosta gratuita è consentita per 3 ore previa esibizione del contrassegno e disco orario (indicante l'orario d'inizio della sosta);
- b) per i **cittadini non residenti**, (provvisi di giustificazione del datore di lavoro o dell'autocertificazione) e domiciliati l'abbonamento alla ZONA B è agevolato (escluse Piazza della Costituente e via dei Lecci):
 - € 10,00 al mese
 - € 25,00 per tre mesi
 - € 45,00 Per 6 mesi
 - € 80,00 l'anno;
- c) per i **cittadini residenti**, viene rilasciato, su richiesta, un contrassegno, il cui importo è pari a € **5,00 mensili o € 50,00 annuale**, che consente la sosta sulla ZONA C;
- d) per i **cittadini non residenti**, viene rilasciato, su richiesta, un contrassegno, il cui importo è pari a € **20,00 mensili o € 250,00 annuale** che consente la sosta sulla ZONA C;

ESENZIONI

Sono esenti di pagamento su tutte le aree in cui vige la sosta a pagamento i veicoli a servizio di: disabili con l'obbligo dell'esposizione del relativo contrassegno; medici di base in servizio con l'obbligo dell'esposizione del relativo contrassegno; mezzi di polizia e di soccorso; mezzi dell'amministrazione comunale e veicoli a trazione elettrica ed ibridi;

TARIFFE E ORARI SOSTA A PAGAMENTO				
ZONA	DESCRIZIONE	VIE E PIAZZE	ORARIO	TARIFFA
A	AREE A PAGAMENTO ECCETTO RESIDENTI E ASSIMILATI CON CONTRASSEGNO	LARGO PORTA NAPOLETANA (riferimento civico n. 92)	08:30/13:00 - 16:00/19:30	NEI SOLI GIORNI FERIALI € 1,00 per 1 ora € 0,50 per ½ ora L'abbonamento per residenti, ditte individuali e società con sede legale in Valmontone avviene con il rilascio di un contrassegno da € 10,00 con durata di 12 mesi dalla data del rilascio
		LARGO DON P. COCCHIA		
		VIA NAZIONALE - VIA DEL PARADISO adiacente n.c. 1		
		VIA S. FRANCESCO - LARGO M. de <u>PERSIS</u>		
		VIA COSTARELLA		
		VIA CASILINA Direzione Colleferro, parcheggio interno (lato destro) posto di fronte alle case ATER.		
		VIA MATTEOTTI (con inizio dal civico n. 30) - LARGO FANTOZZI - PIAZZA DEL POZZO - LARGO BRODOLINI		
		VIA REPUBBLICA - LARGO C. FUNARI		
		VIA S. ANTONIO (dal civico 13 al civico 27)		
		VIA MOLINO S. GIOVANNI (da civico 63 al civico e dal civico 43 al civico 1)		
		VIA DELLA PASSEGGIATA (dal civico n. 2 fino A LARGO BALLARATI)		
		VIA PORTA ROMANA (dal fronte civico n. 9 fino al n. 17)		
		VIA DEI LECCI (traversa che si congiunge con VIA A. MORO)		

TARIFFE E ORARI SOSTA A PAGAMENTO				
ZONA	DESCRIZIONE	VIE E PIAZZE	ORARIO	TARIFFA
B	AREE A PAGAMENTO PER TUTTI	VIA S. ANTONIO (dal civico 2 al civico 12)	08:30/13:00 - 16:00/19:30	NEI SOLI GIORNI FERIALI € 1,00 per 1 ora € 0,50 per ½ ora La sosta gratuita, valida 60 minuti, è prevista per i residenti con esposizione del contrassegno residenti e con esposizione del disco orario. Al termine del periodo di sosta gratuita vale la tariffazione oraria prevista. Per i non residenti (provvisi di giustificazione del datore di lavoro o dell'autocertificazione) e domiciliati L'abbonamento è agevolato: <ul style="list-style-type: none"> ▪ € 10,00 al mese ▪ € 25,00 per tre mesi ▪ € 45,00 Per 6 mesi ▪ € 80,00 l'anno (escluse Piazza della Costituente e via dei Lecci).
		VIA CASILINA Direzione Colleferro, parcheggio interno (lato sinistro) posto di fronte alle case ATER.		
		VIA CASILINA da VIALE XI SETTEMBRE a civico n. 178 (lato Parco delle Rimembranze)		
		VIALE XXV APRILE (intersezione VIA CASILINA)		
		VIA CASILINA (dal fronte civico n. 113 a fronte civico 141)		
		VIA CASILINA (intersezione VIA MATTEOTTI al civico n. 113)		
		V MATTEOTTI (dal civico n. 2 al civico n. 28)		
		PIAZZA A DE GASPERI		
		PIAZZA U PILOZZI		
		PIAZZA COSTITUENTE		
		LARGO PORTA NAPOLETANA (esclusa la zona A rif. civ. n. 92)		

TARIFFE E ORARI SOSTA A PAGAMENTO				
ZONA	DESCRIZIONE	VIE E PIAZZE	ORARIO	TARIFFA
B2		VIA DEI LECCI - ZONA VALMONTONE HOSPITAL (fino al civico 66)	08:00/20:00	NEI SOLI GIORNI FERIALI € 1,00 per 1ª ora € 0,50 per ½ ora sosta gratuita per le prime tre ore per i residenti muniti di contrassegno residenti e esposizione disco orario inizio sosta.

TARIFFE E ORARI SOSTA A PAGAMENTO				
ZONA	DESCRIZIONE	VIE E PIAZZE	ORARIO	TARIFFA
C		VIA ARIANA fronte civico 54	0/24	NEI SOLI GIORNI FERIALI € 2,00 giornalieri L'abbonamento per i residenti: - € 5,00 al mese - € 50,00 all'anno L'abbonamento per i non residenti: - € 25,00 al mese - € 250,00 all'anno
		Fast Park VIA FONTANA VECCHIA		
		VIA S. PERTINI		
		STRADA VICINALE LA VECCHIA		
		VIA P. FIORAVANTI		
		VIA CASILINA (da intersezione VIA GENAZZANO a fronte civico 421 e prospiciente lato Stadio Comunale dei Gelsi)		
	VIA XXV APRILE			
C1		VIA XXV APRILE (piazzale ingresso stazione FF. SS.)	0/24	NEI SOLI GIORNI FERIALI € 3,00 giornalieri Sono esclusi gli abbonamenti
C2		PIAZZALE CALIPARI	0/24	NEI SOLI GIORNI FERIALI € 1,00 giornalieri
		VIA B. CRAZI		

Sanzioni a carico degli utenti

Le aree di sosta su strada sono regolamentate dalle norme del codice della strada.

Gli ausiliari del traffico della Servizi Comuni rilevano le seguenti sanzioni:

- Sostava in zona regolamentata a pagamento in assenza del titolo di sosta;
- Sostava in zona regolamentata a pagamento con impiego errato del titolo di sosta
- Sostava in zona regolamentata a pagamento oltre il tempo consentito dal titolo di sosta

Si ricorda altresì che l'ausiliario del traffico riveste la qualifica di Pubblico Ufficiale e pertanto *chiunque usa violenza o minaccia a un pubblico ufficiale o ad un incaricato di un pubblico servizio, per costringerlo a fare un atto contrario ai propri doveri, o ad omettere un atto dell'ufficio o del servizio, e' punito con la reclusione da sei mesi a cinque anni*". (ex art. 336 c.p.- Violenza o minaccia a un pubblico ufficiale).

Modalità di estinzione della sanzione

L'importo del pagamento dell'**avviso di accertamento** dovrà avvenire, entro i 5 giorni in modalità ridotta, oltre il 5 giorno totalmente, mediante il sistema **pagoPA**, ovvero la piattaforma che consente ai cittadini di effettuare pagamenti digitali verso la Pubblica Amministrazione in modo veloce e intuitivo (banca, sportelli ATM, uffici postali, tabaccherie, bar ricevitorie Etc)

Modalità di ricorso

Il ricorso dovrà avvenire entro 60 gg. dalla notificazione della violazione o al Giudice di Pace o al Prefetto.

Responsabile del Servizio: Dott.ssa Petruzzi Michela

Sede Ufficio Parcometro: Via XXV Aprile – Valmontone (Presso Stazione
Trenitalia)

Gli uffici sono aperti al pubblico:

LUNEDI – MERCOLEDI – VENERDI DALLE ORE 14 ALLE ORE 19

MARTEDI – GIOVEDI – DALLE ORE 08 ALLE ORE 13

IL PRIMO E L'ULTIMO SABATO DEL MESE – DALLE ORE 08 ALLE
ORE 13

Contatti: Tel: 06/90212460

e-mail: parcometri@assicomune.it

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Azienda Speciale A.S.S.I.C. ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

- la qualità così come percepita dall'Utente e dall'Operatore attraverso strumenti di valutazione;
- la qualità così come prodotta attraverso l'individuazione, il monitoraggio e la garanzia di standard di qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Modalità di valutazione della soddisfazione degli utenti, dei familiari e degli operatori

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dall' Utente, inteso come persona che usufruisce direttamente del servizio, è il **questionario di soddisfazione dell'Utente**, anche noto come **customer satisfaction**.

Si tratta di un'intervista di sondaggio, somministrata periodicamente e costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un valore relativo al livello di soddisfazione relativo all'aspetto indagato .

Per ciò che riguarda il livello di soddisfazione del cliente/committente, invece, annualmente l'Azienda fa richiesta ad ognuno di essi di una "certificazione" nella quale il cliente esprime il proprio livello di gradimento.

Allo stesso modo, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso **job satisfaction**, al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni degli Utenti e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Per raggiungere questo obiettivo, inoltre, è possibile per il cliente esterno effettuare **reclami, segnalazioni o suggerimenti in relazione ai servizi offerti dalla Società.**

L'Utenza può effettuare il reclamo verbalmente, telefonando o recandosi direttamente presso gli uffici dell'Azienda, o per iscritto, inviandolo tramite fax o lettera o più semplicemente consegnandolo all'operatore di riferimento in busta chiusa.

Sarà cura della Direzione Generale dell'A.S.S.I.C., dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine massimo di 30 giorni: le valutazioni espresse, le segnalazioni ed i suggerimenti consentiranno di adeguare sempre più i servizi della Società alle aspettative e bisogni degli Utenti.

Fac simile

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile Signora, Egregio Signore Le chiediamo cortesemente di rispondere al seguente questionario di gradimento che riguarda il servizio di assistenza domiciliare.

Sulla base del Suo giudizio potremo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le sue esigenze. Può consegnare il questionario compilato in busta chiusa alle assistenti domiciliari o farlo pervenire presso gli uffici amministrativi dell'Azienda Speciale.

ISTRUZIONI: metta una crocetta in corrispondenza della risposta che intende dare.

Compilato da Utente Familiare Grado di parentela _____ Utente
insieme al familiare

1. Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale (attenzione, premura, ascolto, comprensione, sollecitudine)? Eccellente Buono Sufficiente Insufficiente Scarso
2. Considera che il livello di assistenza fornita sia: Eccellente Buono Sufficiente Insufficiente Scarso
3. Gli orari e il tempo dedicato rispondono ai suoi bisogni in modo Eccellente Buono Sufficiente Insufficiente
4. Come giudica complessivamente il servizio? Eccellente Buono Sufficiente Insufficiente Scarso

A. Esponga, se lo desidera, eventuali osservazioni e suggerimenti:

B. Cosa apprezza maggiormente?

C. Quali cose si potrebbero migliorare?

Il sottoscritto/a, debitamente informato/a, autorizza il trattamento dei dati personali allo scopo di effettuare gli accertamenti in relazione al suggerimento/reclamo inoltrato, secondo quanto previsto dal D.Lgs.

196/2003 e .

DATA _____

FIRMA _____

Il suggerimento/reclamo può essere trasmesso a mezzo posta, telefax, e-mail ai seguenti recapiti, ovvero consegnato direttamente presso l'Azienda Speciale Servizi Integrati Comunali.