

CARTA DEI SERVIZI APS spa.

INTRODUZIONE.

L'Azienda Pubblici Servizi Aosta società per azioni (in breve APS spa) si è impegnata in questi anni ad aumentare costantemente la qualità dei servizi forniti ai cittadini. Questa Carta è lo strumento per definire e comunicare l'impegno di migliorare ulteriormente la qualità e di garantire al cittadino un dialogo costante e costruttivo.

La Carta dei Servizi si articola in 3 sezioni principali:

1. La società APS.

APS si presenta al cittadino evidenziando le proprie aree di competenza e dichiarando i valori fondamentali ai quali intende uniformare l'erogazione dei servizi.

APS ha sede legale e amministrativa in C.so Lancieri di Aosta 26, 11100 Aosta.

Orari: dal lunedì al venerdì, 8.30 12.30 – 14.30 17

Telefono e fax: 0165-367511 0165-367515

e-mail: aps@aps.aosta.it

pec: protocolloaps@pec.aps.aosta.it

www.aps.aosta.it

APS si occupa in nome e per conto del Comune di Aosta della gestione di:

- **Farmacie**
- **Sosta e mobilità**
- **Riscossione e accertamento dell'imposta di pubblicità e del diritto sulle pubbliche affissioni**
- **Edilizia Residenziale Pubblica**
- **Servizi cimiteriali e Tempio crematorio**

Gli organi statutari.

Consiglio di Amministrazione

Presidente :	Guido GRIMOD
Vice Presidente :	Sergio VITALI
Consiglieri :	Laura MORELLI
	Luca D'INTRONO
	Stefano SPOSATO

Collegio Sindacale

Presidente :	Carlo FRANCO
Sindaci effettivi :	Gianluca VILLA
	Roberta MOSTACCHI
Sindaci supplenti:	Davide CASOLA
	Andrea CUAZ

Dirigenti

Direttore Generale:	Vittorio CANALE
Vice Direttore Generale:	Fabio BRESSAN

2. I servizi offerti da APS.

Per ogni servizio gestito sono descritti:

- i servizi forniti
- gli standard di qualità

3. I sistemi di tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini.

Per ogni standard di qualità, **APS** prevede una serie di procedure di garanzia.

La società APS.

L'Azienda Farmaceutica Municipalizzata si costituisce con l'apertura della Farmacia Comunale n° 1 nel 1956; nel 1995 si trasforma in Azienda Pubblici Servizi, nella forma di Azienda speciale; dal 2007 APS è società di capitali, nella forma "in house providing", con il Comune di

Aosta come socio unico. **APS** pertanto si propone come società multiservizi, flessibile e in grado di gestire i servizi che, di volta in volta, le verranno affidati dal Comune. APS intende gestire il ruolo di società **di** Aosta **per** Aosta. Questo significa che essa persegue costantemente l'obiettivo di supportare il Comune nel **rispondere velocemente** a problemi complessi, secondo criteri imprenditoriali basati **su efficacia, efficienza, economicità ed equilibrio di bilancio**. La società non è solo esecutiva ma anche propositiva nei confronti del Comune, tentando ove possibile di **prevenire** i problemi. APS ha l'obiettivo prioritario di fornire **ai cittadini** di Aosta servizi che contribuiscano a migliorarne la qualità della vita. APS gestisce servizi diversi e cerca di farlo ispirandosi ai principi di:

Ascolto dei bisogni e delle istanze dei cittadini

Chiarezza e trasparenza nella comunicazione ai cittadini

Accoglienza, facilitazione e supporto al cittadino che si rivolge agli uffici e ai servizi

Cortesie nel rapporto

Capacità di risposta ai bisogni e ai problemi

Continuità e sicurezza nel servizio

Uguaglianza e imparzialità di trattamento

Innovazione continua dei servizi gestiti

FARMACIE COMUNALI.

Dove si trovano le nostre farmacie.

Farmacia Comunale 1

Indirizzo : Corso Battaglione Aosta 57 - 11100 Aosta
Orario Apertura : 09,00 - 12,30 15,00 - 19,30
Telefono : 0165-262316
Fax : 0165-236720
e-mail : farmaciauno@aps.aosta.it
Direttore : dr. Sergio Faravelli

Farmacia Comunale 2

Indirizzo : Corso Ivrea 50 - 11100 Aosta
Orario Apertura : 09,00 - 12,30 15,00 - 19,30
Telefono e fax : 0165-40626
e-mail : farmaciadue@aps.aosta.it
Direttore : dr.ssa Elena Cocco

Farmacia Comunale 3

Indirizzo : Viale Conte Crotti 18 - 11100 Aosta
Orario Apertura : 09,00 - 12,30 15,00 - 19,30
Telefono e fax : 0165-553839
e-mail : farmaciatre@aps.aosta.it
Direttore : dr.ssa Gabriella Porcile

Farmacia Comunale 4

Indirizzo : Corso Saint Martin de Corlèans 65 - 11100 Aosta
Orario Apertura : 09,00 - 12,30 15,00 - 19,30
Telefono : 0165-41940
Fax : 0165-365921
e-mail : farmaciaquattro@aps.aosta.it
Direttore : dr.ssa Maria Concetta Coccola

Farmacia Comunale di Gignod

Indirizzo : Loc. Château 1 - 11010 Gignod
Orario Apertura : 09,00 - 12,30 14,30 - 19,00 dal lunedì al giovedì
il venerdì dalle 09.00 alle 17.00 orario continuato
Telefono : 0165-256749
Fax : 0165-256070
e-mail : farmaciacignod@aps.aosta.it
Direttore : dr.ssa Dorotea Perseghin

L'offerta delle nostre farmacie.

- Dispensazione dei farmaci in regime convenzionato nei limiti previsti dalla legge
- Vendita al pubblico di farmaci, parafarmaci, prodotti dietetici e per l'igiene personale, di articoli ortopedici e di cosmesi, di veterinaria, come previsto dalla legge
- Servizi di informazione ed educazione sanitaria
- Supporto alla misurazione della pressione arteriosa

La qualità garantita.

TEMPESTIVITÀ. Pronta dispensazione del farmaco e, in caso di mancanza, immediato riordino al fornitore previa verifica della disponibilità presso le altre farmacie.

RISPETTO E ATTENZIONE PER IL CLIENTE.

La tutela del cliente viene garantita tramite il rispetto delle norme e dei regolamenti in vigore, a cui si aggiunge la garanzia del miglior rapporto qualità-prezzo per il parafarmaco.

QUALITÀ DELLA COMUNICAZIONE CON L'UTENTE. Vengono garantiti il rispetto della riservatezza e la disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte degli operatori di tutte le

farmacie, che si pongono come mediatori qualificati tra il farmaco e il suo utilizzatore, garantendo all'utenza i prodotti più adatti e le informazioni necessarie al loro corretto utilizzo.

ACCESSIBILITÀ. Le Farmacie Comunali hanno una dislocazione omogenea sul territorio cittadino che garantisce facile accesso ai cittadini.

All'interno delle farmacie l'accessibilità dei prodotti a disposizione dei clienti è garantita dalla loro collocazione all'interno di spazi espositivi organizzati in isole distinte per settori merceologici.

SERVIZI AGGIUNTIVI. E' a disposizione dei clienti in ciascuna farmacia un apparecchio elettronico rispondente ai requisiti di legge per l'automisurazione gratuita ed assistita della pressione.

SOSTA E MOBILITA'

Dirigente d'area dr. Fabio Bressan

I servizi offerti.

- Fruibilità delle zone di sosta a pagamento su strada ed in struttura
- Sistemi di pagamento efficienti e pratici (parcometri e casse utilizzabili con : monete, banconote, carte a microchip "usa e getta" e ricaricabili, autoparcometro)
- Informazione ai cittadini
- Controllo e accertamento della sosta
- Servizio scuolabus per le Istituzioni scolastiche di Aosta
- Pulizia e manutenzione delle pensiline delle fermate degli autobus
- Pulizia scritte murarie
- Mobility management d'area ed attività di consulenza in materia di mobilità urbana
- Gestione istruttoria amministrativa per concessione permessi accessi tariffati alle ZTL cittadine. L'attività svolta presso Amico in Comune nella sede del Municipio di Aosta.

La qualità garantita.

EFFICIENZA E PULIZIA DI MEZZI E STRUTTURE

La manutenzione delle zone blu, dei parcheggi in struttura (segnaletica, sbarre, semafori, dissuasori) e dei sistemi di pagamento è garantita attraverso un quotidiano controllo compiuto da personale dei parcheggi, cassieri, tecnici dei parcometri, e periodicamente dall'Ufficio Parcheggi che si occupa anche del controllo dei mezzi destinati al trasporto scolastico, della manutenzione di pensiline e della pulizia scritte murarie.

TEMPESTIVITÀ E PUNTUALITÀ

In caso di problemi riferiti ai sistemi di pagamento, APS garantisce l'intervento entro 30 minuti dalla segnalazione.

APS assicura la puntualità del servizio Scuolabus e la comunicazione tempestiva e preventiva attraverso una casella di posta elettronica appositamente dedicata. Ogni variazione del calendario viaggi viene comunicata alle scuole che usufruiscono del servizio.

QUALITÀ DEL RAPPORTO COMUNICATIVO CON L'UTENTE

Vengono garantite la cortesia e la disponibilità da parte del personale di presidio dei parcheggi in struttura, degli accertatori e degli autisti, che si attivano per rispondere alle esigenze dei clienti e per fornire eventuali informazioni in modo tempestivo, chiaro e completo.

RICONOSCIBILITÀ DEGLI OPERATORI

APS ha reso i suoi operatori facilmente identificabili dagli utenti tramite divise e/o simboli di riconoscimento che permettono loro di essere punti di riferimento e collegamento diretto tra i cittadini e APS.

I sistemi di tutela

Per eventuali ricorsi, i cittadini si possono rivolgere alla Direzione Sanzioni Amministrative della Regione Autonoma Valle d'Aosta, piazza arco di Augusto 10 o al Giudice di Pace, reg. Borgnalle 10.

EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

Dirigente d'area dr. Fabio Bressan

Questo servizio si rivolge a tutti gli assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica di proprietà del Comune di Aosta.

Dove si trova lo sportello per gli utenti.

UFFICI ERP – Via Guido Saba 9, tel. e fax 0165-263173- orari dal lunedì al venerdì 8.30-12,30 - e-mail erp@APS.aosta.it

I servizi offerti.

- Stipula e registrazione dei contratti di locazione, rilascio e consegna alloggi; assegnazioni box e posti auto
- Procedure riguardanti la determinazione e la gestione amministrativa dei canoni di locazione e delle spese per servizi
- Mobilità e cambi consensuali, ampliamenti e ospitalità temporanee
- Informazione e supporto riferiti alle procedure della normativa regionale e nazionale di settore ed all'eventuale accesso al Fondo regionale per la casa.
- Informazione e assistenza per installazione su richiesta di nuovi impianti di riscaldamento autonomo
- Stipula delle convenzioni e del controllo relativo a fornitori ed erogatori di servizi comuni (riscaldamento, pulizie, ascensori, altri impianti, ecc.)
- Manutenzione ordinaria e straordinaria di alloggi, autorimesse e parti comuni di pertinenza
- Istituzione di un sistema di informazione e incontro con gli assegnatari
- Applicazione del Regolamento ERP

Le attività di controllo nei confronti dei cittadini.

- Elaborazione, bollettazione e riscossione del canone di locazione e delle spese per i servizi comuni
- Accertamento periodico del reddito
- Controllo e sollecito di eventuali insoluti e recupero morosità
- Controlli e verifiche di abusi e violazioni effettuati in collaborazione con la Polizia Municipale

La qualità garantita.

EFFICIENZA E PRECISIONE

APS garantisce efficienza per il buon mantenimento dell'immobile e delle pertinenze; precisione nella stipula di contratti, bollettazioni, verifiche, ripartizione delle spese e di altri adempimenti di sua competenza

TEMPESTIVITÀ E PUNTUALITÀ

APS garantisce:

- la consegna delle chiavi dell'alloggio entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione del provvedimento di assegnazione

- la consegna del box o del posto auto entro 7 giorni lavorativi dalla stipula dei contratti
- il sopralluogo di verifica entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione di un guasto o altro problema

- l'intervento entro 7 giorni lavorativi dal sopralluogo.

QUALITÀ DELLA COMUNICAZIONE CON L'UTENTE

L'Ufficio ERP garantisce la disponibilità all'ascolto delle segnalazioni, lamentele, richieste e necessità, alle quali fornisce risposte chiare e tempestive ed un eventuale aiuto nella presentazione dei reclami. I solleciti e le costituzioni in mora vengono realizzati con cortese fermezza e orientamento al cittadino.

RICONOSCIBILITÀ DEGLI OPERATORI

Gli operatori APS sono facilmente identificabili dagli utenti tramite divise e/o simboli di riconoscimento, che permettono loro di essere punti di riferimento e collegamento diretto tra i cittadini e Società.

AFFIDABILITÀ

L'Ufficio ERP garantisce l'affidabilità delle imprese e dei fornitori convenzionati, controllati periodicamente dai tecnici APS e vincolati da possibilità di recessioni e di penali contrattuali. L'Ufficio tecnico, inoltre, verifica la conformità e la rispondenza alle norme vigenti dei materiali utilizzati nel mantenimento degli immobili.

I sistemi di tutela

Per informazioni, reclami e chiarimenti i cittadini possono rivolgersi allo sportello APS nel quartiere Cogne. In caso di reclami scritti l'Ufficio ERP garantisce una risposta tempestiva e adeguata alle esigenze.

SERVIZI CIMITERIALI E TEMPIO CREMATORIO

Capo Servizio Bruno Parollo

Dove si trova lo sportello per gli utenti.

UFFICIO SERVIZI CIMITERIALI - Cimitero Comunale di Aosta, Viale Piccolo S. Bernardo 7; tel. 0165-551372; e-mail servizi.cimiteriali@aps.aosta.it - Orario di apertura: dal 01/10 al 04/11 09.00-18.00, dal 05/11 al 31/03 09.00-17.00, dal 01/04 al 30/09 09.00-19.00.

I servizi offerti.

- Operazioni cimiteriali: inumazioni, tumulazioni, esumazioni, estumulazioni *
- Cremazione salme.
- Manutenzione ordinaria delle aree verdi e pulizia del suolo cimiteriale (Parco della Rimembranza, viali interni, campi, anditi di ingresso, portici, terrazze e gallerie).
- Raccolta rifiuti cimiteriali
- Manutenzione varia
- Informatizzazione anagrafica/catastale: APS garantisce l'accesso alle informazioni su anagrafe e catasto cimiteriale mediante punti di informazione dotati di monitor, situati presso i due ingressi principali. Il sistema permette in modo semplice di conoscere in tempo reale la posizione anagrafica del defunto (nominativo, data del decesso, collocazione nel cimitero, scadenze di concessioni, ...)

(*) Con il termine inumazione si intende la sepoltura nel terreno; con tumulazione la sepoltura in manufatto; l'esumazione si riferisce al disseppellimento delle salme (le salme o i resti esumati possono essere tumulati se mineralizzati, o nuovamente interrati nel caso di non mineralizzazione); con il termine estumulazione si intende, invece, l'estrazione della salma da manufatti alla fine del periodo di concessione, dopo l'eventuale rinnovo della stessa, ove sia possibile.

La qualità garantita.

EFFICIENZA E PRECISIONE

L'Ufficio Servizi Cimiteriali garantisce l'ordine e la pulizia delle aree cimiteriali, la cura delle piante ornamentali e del manto erboso e il trattamento dei rifiuti derivanti da esumazioni e estumulazioni nel rispetto delle norme di legge

TEMPESTIVITÀ E PUNTUALITÀ

APS assicura la puntualità dei servizi forniti per quanto riguarda le operazioni cimiteriali che vengono realizzate nel rispetto dell'orario stabilito in accordo con il Comune e per quanto attiene la pulizia e lo svuotamento dei cestoni dei rifiuti, eseguiti due volte la settimana.

RISPETTO E ATTENZIONE PER IL CITTADINO

Gli operatori APS, con un approccio orientato alla cortesia e all'ascolto, svolgono le loro attività nel rispetto del cittadino, disponibili a fornire informazioni ed eventuale assistenza.

RICONOSCIBILITÀ DEGLI OPERATORI

Gli operatori dell'Ufficio Servizi Cimiteriali, identificabili attraverso un simbolo di riconoscimento, svolgono le loro attività con un abbigliamento tecnico rispettoso del contesto e delle situazioni in cui operano.

I sistemi di tutela

I reclami e le segnalazioni possono essere fatti pervenire all'Ufficio Servizi Cimiteriali attraverso il custode cimiteriale. La procedura di reclamo comprende:

- Segnalazione del cittadino o compilazione del modulo predisposto a cura del custode
- Analisi e valutazione del caso specifico da parte del Responsabile del Servizio
- Intervento

RISCOSSIONE E ACCERTAMENTO IMPOSTA DI PUBBLICITA' E DIRITTI SULLE PUBBLICHE AFFISSIONI

Funzionario responsabile dr.ssa Giulia Pasi

Dove si trova lo sportello per gli utenti.

UFFICIO PUBBLICITÀ E AFFISSIONI- Piazza Chanoux, 6 - 11100 Aosta - Orario apertura: dal lunedì - martedì - mercoledì - venerdì 8,30 - 14,00, giovedì 8,30 - 18,00

Telefono: 0165-300701/02/03 Fax: 0165-300704 e-mail: pubblicita@aps.aosta.it pec: tributi@pec.aps.aosta.it

I servizi offerti.

- Riscossione imposte di pubblicità (con bollettino postale precompilato)
 - Permanente: sugli impianti pubblicitari (insegne, tende, tappeti, vetrofanie, frecce, cartelli, cavalletti, automezzi, ecc.)
 - Temporanea: distribuzione di materiale pubblicitario, pubblicità sonora, locandine, striscioni, pubblicità nelle manifestazioni, esposizione temporanea di paline, cartelli, ecc.
- Riscossione del diritto sulle pubbliche affissioni (con bollettino postale precompilato) : affissioni commerciali, istituzionali, funebri, sui seguenti impianti affissionali
 - Poster: 600x300
 - Stendardi bifacciali: 140x200 e 200x140
 - Quadri: 140x200 e 200x140
 - Impianti specifici per le affissioni funebri
- Elaborazione di Regolamenti, Contratti di servizio, Piano generale di impianti in concerto con il Comune; inoltre l'Ufficio si occupa della gestione del contenzioso con gli utenti.

Le attività di controllo nei confronti dei cittadini.

- Accertamento dell'imposta pubblicità, tramite l'emissione di avvisi per:
 - omessi/tardivi/parziali pagamenti dell'imposta a rinnovo
 - omessa/infedele dichiarazione degli impianti pubblicitari ubicati nella città di Aosta

La qualità garantita.

TEMPESTIVITÀ

L'Ufficio Pubblicità e Affissioni garantisce una risposta tempestiva alle esigenze esposte allo sportello, in particolare la comunicazione della nota di posizionamento dell'affissione entro un giorno dalla data di uscita

QUALITÀ DEL RAPPORTO COMUNICATIVO CON L'UTENTE

Operatori preparati e competenti garantiscono l'ascolto, la cortesia e la disponibilità nel fornire informazioni e suggerimenti

ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

I servizi offerti dall'Ufficio Pubblicità e Affissioni sono facilmente accessibili agli utenti, grazie allo sportello attivo negli orari sopra indicati, e telefonicamente, via fax e per posta elettronica

AFFIDABILITÀ

Vengono garantite la conformità alla normativa vigente (D. Lgs., Regolamenti, PGI) e la definizione di precise aree di competenza APS, individuando regole specifiche sulla gestione e la realizzazione dei servizi

RISPETTO ED ATTENZIONE PER L'UTENTE

La cura e l'attenzione dedicata agli utenti sono rese visibili dalla disponibilità a fornire informazioni aggiuntive, facilitare l'operazione di pagamento fornendo il bollettino prestampato, nell'illustrare i motivi dell'inadempienza e le modalità per mettersi in regola.

E' in fase di preparazione, inoltre, un vademecum dell'utente, che evidenzierà i diritti e i doveri sia dei cittadini sia di APS e che rappresenterà un utile strumento di informazione e di orientamento.

RISPETTO PER L'AMBIENTE

L'Ufficio Pubblicità e Affissioni garantisce l'affissione solo sugli impianti preposti e negli spazi prestabiliti, la rimozione dei manifesti scaduti, il rinnovo e la manutenzione degli impianti affissionali

I sistemi di tutela

APS garantisce l'affissione entro la data richiesta. APS garantisce l'informazione sulla scadenza dell'imposta di pubblicità inviando un bollettino precompilato. Le procedure di reclamo, rettifica e rimborsi sono disciplinate dalla normativa vigente. Eventuali segnalazioni di lamentele, richieste e necessità possono essere fatte pervenire all'Ufficio Pubblicità e Affissioni: gli operatori provvederanno a rispondere tempestivamente. Eventuali ricorsi possono essere presentati alla Commissione tributaria provinciale di Aosta.