



# CARTA DEI SERVIZI

**Somma Patrimonio**

**e**

**Servizi S.r.l.**

**Il presente documento è stato approvato con verbale del CdA del  
25/01/2024**

## Sommario

INTRODUZIONE.....	5
DURATA E SCADENZA DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI .....	5
PARTE PRIMA .....	6
1. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' .....	7
<i>GESTIONE DELLE FARMACIE COMUNALI</i> .....	7
<i>GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI</i> .....	7
<i>GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI</i> .....	8
<i>GESTIONE SERVIZIO PER LA DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA</i> .....	8
2. DATI RELATIVI ALLA SOCIETA' .....	9
3. PRINCIPI FONDAMENTALI .....	10
PARTE SECONDA .....	12
Farmacie .....	12
A) Informazione sulle farmacie e servizi forniti .....	13
B) Gli standard di qualità .....	19
PARTE TERZA .....	24
Impianti sportivi.....	24
A) Informazione sugli impianti e servizi forniti .....	25
B) Gli standard di qualità .....	27
PARTE QUARTA .....	28
Impianto natatorio.....	28
A) Informazione sull'impianto natatorio .....	29
B) Gli standard di qualità .....	30
PARTE QUINTA .....	31
Servizi diversificati .....	31
A) Informazione sugli impianti e servizi forniti .....	32
B) Gli standard di qualità .....	35
PARTE SESTA.....	36
Rapporti con i cittadini.....	36



# INTRODUZIONE

## INTRODUZIONE

Il documento noto come Carta della qualità dei Servizi rappresenta un accordo tra **SOMMA PATRIMONIO E SERVIZI S.R.L.** e i cittadini in qualità di utenti e consumatori.

Questa Carta dettaglia i servizi attualmente offerti dalla Società e quelli futuri, basati su impegni e piani con scadenze precise. Grazie a questa Carta, il cittadino, in veste di utente, può controllare direttamente la qualità dei servizi offerti e il loro miglioramento programmato. Inoltre, la Carta trasforma il cittadino in un attore attivo nel servizio pubblico, non più un semplice ricevente o utilizzatore. I reclami, proposte e suggerimenti del cittadino, in relazione a quanto promesso nella Carta e ai suoi desideri, diventano per Spes SRL un incentivo per l'innovazione continua e l'adattamento ai bisogni emergenti di una clientela in evoluzione.

Il cittadino, nel ruolo di utente e consumatore, diventa così un partecipante attivo nel rinegoziare costantemente la qualità e l'espansione dei servizi.

La Carta è un documento dinamico che permette al cittadino di valutare il servizio ricevuto in base agli standard e principi a cui l'ente si impegna a aderire. Spes SRL si impegna quindi a migliorare costantemente, monitorando la conformità ai livelli di servizio garantiti, la soddisfazione degli utenti e implementando azioni migliorative per soddisfare efficacemente le esigenze della comunità.

La Carta della qualità dei Servizi serve inoltre come:

- a. Una guida ai servizi forniti dalla Società;
- b. Un mezzo per informare dettagliatamente sugli standard di qualità di questi servizi, con il diritto per l'utente di reclamare in caso di mancato rispetto degli standard;
- c. Un impegno di responsabilità da parte di Spes SRL riguardo la qualità garantita e programmata dei servizi, e i risultati ottenuti a favore degli utenti e della comunità in senso lato."

## DURATA E SCADENZA DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La presente Carta della qualità dei Servizi ha validità triennale, a partire dalla sua adozione e viene aggiornata ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.



# **PARTE PRIMA**

## **Presentazione della società**

## **1. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'**

**SOMMA PATRIMONIO E SERVIZI S.R.L.**, è una società costituita il 17 dicembre 1997 e ha iniziato la sua attività a partire dal 13 gennaio 1998.

La società è interamente a partecipazione pubblica e posseduta al 100% dal Comune di Somma Lombardo. Organo di gestione della società è attualmente un consiglio di amministrazione composto da 3 membri.

Il suo principale scopo è la gestione di alcuni servizi pubblici e la cura del patrimonio del Comune di Somma Lombardo. Tale incarico è stato conferito dal Consiglio Comunale di Somma Lombardo attraverso una specifica delibera.

La società 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 nell'area di Somma Lombardo. 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:

### **GESTIONE DELLE FARMACIE COMUNALI**

Le farmacie sono rispettivamente ubicate in:

- ⇒ Via Soragana, 1
- ⇒ Via Pastrengo, 1
- ⇒ Terminal 2 dell 'Aeroporto di Malpensa, area Arrivi.

### **GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI**

La Carta Europea dello Sport definisce lo sport come “qualsiasi forma di attività fisica che, attraverso una partecipazione organizzata o non, abbia come obiettivo l'espressione o il miglioramento della condizione fisica e psichica, lo sviluppo delle relazioni sociali o l'ottenimento di risultati in competizioni di tutti i livelli”. Ai tradizionali e ormai riconosciuti diritti di cittadinanza (civile, politica, sociale), negli ultimi anni se ne sono aggiunti altri, legati ai bisogni della persona, come la qualità della vita. Lo sviluppo della pratica sportiva rientra sicuramente in questa nuova categoria e rappresenta un nuovo bisogno sociale e un diritto per i cittadini di tutte le età, le condizioni sociali, il genere, la nazionalità di provenienza. L'attività motoria, infatti, dilata i propri confini al di là delle attività competitive e agonistiche, per raccogliere istanze individuali e collettive di benessere, di occasione di socializzazione e di strumento di educazione.

Lo sport, quindi, in questa ottica riveste cinque funzioni:

❖ *una funzione educativa*: l'attività sportiva è un ottimo strumento per equilibrare la formazione individuale e lo sviluppo umano a qualsiasi età;

❖ *una funzione di sanità pubblica*: l'attività fisica rappresenta un'occasione per migliorare la salute dei cittadini e lottare in modo efficace contro alcune malattie, quali le affezioni cardiache o il cancro; può contribuire a preservare la salute e la qualità della vita fino ad un'età inoltrata;

❖ *una funzione sociale*: lo sport è uno strumento appropriato per promuovere una società più solidale, per lottare contro l'intolleranza e il razzismo, la violenza, l'abuso di alcol o l'assunzione di stupefacenti; lo sport può contribuire all'integrazione delle persone escluse dal mercato del lavoro;

❖ *una funzione culturale*: la pratica sportiva consente ai cittadini di radicarsi maggiormente nel rispettivo territorio, di conoscerlo più a fondo, di integrarvi meglio, e, per quanto riguarda l'ambiente, di proteggere tale territorio in modo più efficace.

❖ *una funzione ludica*: la pratica sportiva è una componente importante del tempo libero e dei divertimenti a livello sia individuale che collettivo.

La società al fine di ottimizzare le risorse presenti sul territorio e le proprie attività nel rispetto delle funzioni sopra ricordate, ha stipulato due atti:

1. un contratto di servizio con il comune di Somma Lombardo per la gestione degli impianti sportivi;
2. una convenzione con Polisportiva Sommese per il coordinamento dell'utilizzo degli impianti sportivi.

### **GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI**

Il servizio intende armonizzare le attività, i comportamenti, l'organizzazione delle funzioni e delle risorse in relazione al decesso di persone, al fine di garantire la salvaguardia della salute e della igiene pubblica, la possibilità di manifestare il lutto e il cordoglio e di praticare atti di pietà e di memoria, nel rispetto e in attuazione delle norme statali e regionali vigenti e del Regolamento comunale in materia di attività funebre e di servizi necroscopici e cimiteriali.

Il servizio si rivolge a tutti i cittadini. La Società assicura una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare, rende note, tramite appositi avvisi leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione degli stessi. Inoltre, mette a disposizione idonei strumenti d'informazione tramite le consuete linee di comunicazione telefoniche e telematiche e mantiene rapporti con gli organi d'informazione.

### **GESTIONE SERVIZIO PER LA DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA**

Vendita di tessere ricaricabili per l'utilizzo del distributore automatico di acqua alla spina posto nel Comune di Somma Lombardo in via Giusti – Frazione Mezzana Parco Beltramolli.

La società risulta inoltre proprietaria dei seguenti immobili:

- ⇒ Lascito Aielli - via Binaghi (Somma Lombardo (VA))
- ⇒ Immobili in via Medaglie d' Oro, 33 (Somma Lombardo (VA))



## 2. DATI RELATIVI ALLA SOCIETA'

La sede legale e amministrativa: **via Medaglie d'Oro n. 33, 21019- Somma Lombardo (VA)**

Partita IVA e Codice Fiscale: **02412060127**

La Società è iscritta:

- **al Registro delle Imprese di Varese al numero 02412060127;**
- **al R.E.A. della C.C.I.A.A. di Varese al numero 256310**

Numero telefonico: **0331/259522**

Servizio reperibilità emergenza: **+39 338 7328469**

Posta elettronica: **segreteria@spes-srl.it**

Posta certificata: **amministrazione1@pec.spes-srl.it**

La Società è presieduta da un Consiglio di Amministrazione così composto:

Presidente: **LAURA DAVERIO**

Amministratore Delegato: **MAURO PETTINICCHIO**

Consigliere: **GIOVANNI MENEGUZ**

La scadenza degli Organi è fissata con l'approvazione del bilancio di esercizio 2024.

La revisione legale dei conti è svolta dal revisore unico.: **ELISABETTA BOMBAGLIO**

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

**SOMMA PATRIMONIO E SERVIZI S.R.L.** si dedica alla gestione dei servizi aderendo scrupolosamente ai valori di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, come stabilito dal D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 e come ribadito nel Contratto di Servizio. Questi principi vengono applicati sia nella gestione quotidiana che nella pianificazione e nella valutazione dei risultati dei servizi stessi.

#### *In particolare*

**EGUAGLIANZA:** SOMMA PATRIMONIO E SERVIZI S.R.L. assicura che ogni utente, indipendentemente da fattori come sesso, età, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche, venga trattato con dignità. Ciò include il diritto a ricevere informazioni chiare e comprensibili, adatte al proprio livello culturale, riguardanti le proprie necessità. Inoltre, in caso di dubbi o incomprensioni, l'utente ha il diritto di ottenere informazioni che soddisfino le sue aspettative. Spes SRL si impegna a fornire un'ampia gamma di servizi utili ai cittadini, garantendone l'accessibilità a tutti.

**IMPARZIALITÀ:** la società enfatizza la capacità del farmacista di agire nell'interesse dell'utente, seguendo le direttive delle autorità sanitarie e rispettando la normativa vigente, senza lasciarsi influenzare da interessi personali che potrebbero deviare dagli obiettivi dell'utente.

**CONTINUITÀ:** si intende l'erogazione di un servizio costante, regolare e senza interruzioni. In caso di interruzioni eccezionali, la società si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio per garantire un accesso ininterrotto ai servizi.

**PARTECIPAZIONE:** possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative dei servizi compatibili con le condizioni date, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alle proprie eventuali contestazioni e critiche, entro tempi stabiliti.

**EFFICIENZA:** i farmacisti mettono a disposizione la loro competenza e preparazione professionale, caratterizzata da formazione e aggiornamento continui. Gli operatori di farmacia, inoltre, si adoperano per la promozione di stili di vita sana, per il mantenimento di una stretta e costante collaborazione con i medici di base e con le strutture sanitarie, per la verifica del corretto utilizzo e successivo smaltimento dei farmaci scaduti da parte dei cittadini.

**EFFICACIA:** capacità da parte del personale di rispondere in maniera precisa e tempestiva ai bisogni ed alle richieste degli utenti.

**TRASPARENZA:** SOMMA PATRIMONIO E SERVIZI S.R.L. in tutte le attività garantisce la massima trasparenza, fornendo la più completa ed efficace informazione ai cittadini-utenti.

**ADATTABILITÀ:** SOMMA PATRIMONIO E SERVIZI S.R.L. persegue inoltre l'adattabilità del servizio ai bisogni degli utenti e svolge una puntuale valutazione delle azioni intraprese per il miglioramento della qualità del servizio in rapporto alla soddisfazione dell'utenza. Ogni attività viene esercitata con cortesia, ossia attraverso la ricerca di una relazione con il cittadino improntata al dialogo ed alla comprensione. È garantito il diritto di riservatezza degli utenti, alla non diffusione delle notizie riguardanti sia l'acquisto di qualsiasi prodotto, che il tipo di prestazione eventualmente fruita dalla clientela; i servizi vengono forniti assicurando la predisposizione di appositi spazi e distanze con riguardo sia alla vendita dei farmaci al banco che all'effettuazione dei servizi di base. È inoltre assicurato il diritto di scelta dell'utente di approvvigionarsi presso qualsiasi farmacia senza subire discriminazione alcuna rispetto ai clienti abituali, ottenendo inoltre consigli su prodotti eventualmente acquistati altrove.

Nel prioritario rispetto dei bisogni degli utenti e in attuazione del principio di continuità, anche riguardo a modalità di servizio che effettivamente tutelino il diritto del cittadino alla salute, la Società si obbliga a non aderire ad azioni di protesta che comportino per gli utenti l'assistenza indiretta.



# PARTE SECONDA

## Farmacie

## A) Informazione sulle farmacie e servizi forniti

### 1. INFORMAZIONI GENERALI

La Società gestisce il servizio farmaceutico pubblico di vendita al dettaglio di farmaci, parafarmaci, presidi medico-chirurgici e altri prodotti tipicamente distribuiti dalle farmacie.

### 2. SERVIZI BASE

Oltre alla vendita al dettaglio, le farmacie comunali offrono anche i seguenti servizi essenziali:

- **Misurazione della Pressione Arteriosa:** questo servizio è disponibile in tutte le farmacie comunali. Viene utilizzato un apparecchio elettronico che soddisfa tutti i requisiti legali per garantire la massima precisione. Questo servizio è offerto gratuitamente agli utenti. Ogni volta che la pressione viene misurata, i risultati vengono registrati su una tessera personale fornita all'utente. Questo permette di monitorare le variazioni della pressione arteriosa nel tempo, fornendo un registro attendibile che può essere utilizzato dal medico per la diagnosi e il trattamento dell'ipertensione.
- **Controllo del Peso:** questo servizio è disponibile gratuitamente in tutte le farmacie comunali. Viene eseguito con apparecchi elettronici di precisione. In aggiunta, su richiesta, i farmacisti sono disponibili a fornire consigli e suggerimenti per una corretta alimentazione, supportando gli utenti nella gestione del proprio peso."
- **Distribuzione di materiale informativo:** è disponibile gratuitamente in tutte le farmacie comunali materiale informativo che offre una vasta gamma di argomenti, tra cui la gestione delle malattie comuni, i centri di specializzazione di alto livello, la prevenzione in ambito sanitario, le terapie omeopatiche e fitoterapiche, nonché la cura personale e la farmacovigilanza. Facilmente accessibile, il materiale è esposto in modo evidente in appositi stand all'interno delle farmacie.
- **Farmacovigilanza:** la Società è attivamente coinvolta nelle attività di farmacovigilanza, in collaborazione con i medici di base e l'ATS di Varese, seguendo le normative del D.lgs. n. 95 dell'8 aprile 2003 e del D.lgs. n. 219 del 24 aprile 2006 (articoli 129-134). Per agevolare la segnalazione delle reazioni avverse da parte degli utenti, è disponibile nelle farmacie un Modulo ministeriale specifico, che può essere compilato in caso di reazioni avverse ai farmaci.

- Ufficio per le relazioni col pubblico
- Servizio di foratura lobi auricolari
- Medicinali scaduti: in ogni farmacia è posizionato un contenitore specifico, ben in vista e facilmente raggiungibile, destinato alla raccolta dei medicinali scaduti. I farmaci raccolti in questo modo verranno successivamente smaltiti seguendo scrupolosamente le normative ambientali vigenti.

### 3. PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE

A partire dal 2024 verrà attivati anche una serie di servizi presso la farmacia di Soragana e a domicilio di seguito dettagliati:

- Somministrazione farmaci, tra cui:
  - Iniezione intramuscolare e sottocutanea
  - Terapia endovenosa estemporanea
  - Terapia endovenosa con posizionamento cvp
- Medicazioni, tra cui:
  - Medicazione e bendaggio semplice
  - Medicazione avanzata e bendaggio complesso
  - Rimozione punti di sutura
  - Ulcere / lesioni da pressione prevenzione
  - Ulcere / lesioni da pressione trattamento
- Altre prestazioni, tra cui:
  - Lavaggio auricolare
  - Controllo auricolare
  - Posizionamento catetere vescicale
  - Lavaggio vescicale
  - Clistere evacuativo con sorveglianza
  - Rettoclisi
  - Addestramento caregiver
- Telemedicina:
  - Elettrocardiogramma a riposo
  - Monitoraggio holter cardiaco 24 h
  - Monitoraggio holter pressorio 24 h
  - Monitoraggio del sonno
  - Spirometria

## DI SEGUITO I DETTAGLI DI OGNI PUNTO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO



### SORAGANA

Via Soragana 1  
21019 - Somma Lombardo (VA)



### PASTRENGO

Via Pastrengo 1  
21019 - Somma Lombardo (VA)



### MALPENSA T2

Terminal 2  
Aeroporto Malpensa

## FARMACIA SORAGANA

La farmacia di Via Soragana è stata inaugurata nel dicembre del 2009 ed è collocata all'interno dell'area commerciale del Gigante, con un ampio parcheggio antistante.

Vengono organizzate giornate e campagne promozionali con sconti su diversi tipi di prodotto, omaggi e gadget per i clienti. Si organizzano giornate in collaborazione con esperti dermo-cosmetici e per la cura e il benessere del corpo, oltre a giornate di informazione e prevenzione.

## FARMACIA SORAGANA

Via Soragana, 1  
21019 Somma Lombardo VA



### ORARIO DI APERTURA

Da lunedì a sabato  
dalle 9.00 alle 20.00 orario continuato  
Domenica  
dalle 10.00 alle 19.00  
Aperta 7 giorni su 7

### CONTATTI

Tel. 0331/259522 - interno 4  
[farmacia.soragana@spes-srl.it](mailto:farmacia.soragana@spes-srl.it)

### GALLERY





## FARMACIA PASTRENGO

La Farmacia di via Pastrengo è la farmacia del gruppo di più recente istituzione, inaugurata nel 2010, sorge in Somma "bassa", vicino alla Chiesa di San Rocco, con disponibilità di un ampio parcheggio antistante la Farmacia. Il personale della Farmacia ha come obiettivo la salute e il benessere della popolazione e mette a tua disposizione le proprie competenze e professionalità.

## FARMACIA PASTRENGO

Via Pastrengo, 1  
21019 Somma Lombardo VA



### ORARIO DI APERTURA

Da lunedì a sabato

Dalle 8.30 alle 19.30 orario continuato

Chiusa domenica

### CONTATTI

Tel. 0331/259522 - interno 5

[farmacia.pastrengo@spes-srl.it](mailto:farmacia.pastrengo@spes-srl.it)

### GALLERY



## FARMACIA MALPENSA – TERMINAL 2

La Farmacia Comunale del Terminal 2 di Malpensa viene aperta nel 1996.

Nell'arco di questi anni tra la sua clientela si pregia di aver annoverato viaggiatori abituali di varie nazionalità, con i quali non ostante una modalità di vendita rapida, si è instaurato un rapporto di fiducia.

Oltre ad una vasta gamma di prodotti da viaggio, su richiesta è possibile prenotare prodotti specifici per Celiaci e per consumatori di prodotti Bio.

Si possono trovare anche prodotti Erboristici e Fitoterapici.

### FARMACIA MALPENSA TERMINAL 2

Aeroporto Malpensa, Terminal 2, LATO ARRIVI



#### ORARIO DI APERTURA

da Lunedì a Domenica  
dalle 8.00 alle 19.00

#### CONTATTI

Tel. 0331/259522 - interno 6  
[farmacia.malpensa@spes-srl.it](mailto:farmacia.malpensa@spes-srl.it)

#### GALLERY



## **B) Gli standard di qualità**

### **COSA SONO GLI STANDARD DI QUALITÀ**

Gli standard di qualità rappresentano i livelli di eccellenza attesi nel servizio offerto. Ogni cittadino, in qualità di utente, può personalmente constatare questi standard quando accede ai servizi nelle farmacie comunali. Questi standard sono non solo specifici, ma anche immediatamente applicabili e verificabili dall'utente. Essi si applicano sia alla gestione generale del servizio che ai diversi servizi di base già operativi nelle farmacie comunali, come descritto nella Parte II precedente. In caso di non conformità a questi standard, il cittadino ha il diritto di segnalarlo all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, dettagliato nella Parte IV successiva.

Per quanto riguarda gli obiettivi di miglioramento e espansione dei servizi, gli standard di qualità sono definiti attraverso impegni e programmi specifici. Gli impegni, che dettagliano i contenuti e le azioni per migliorare i servizi esistenti o introdurre di nuovi, sono già vincolanti per la Società di gestione. I programmi annuali delineano le fasi operative per implementare gradualmente questi impegni.

Gli standard di qualità, sia quelli specifici che quelli definiti tramite impegni e programmi, sono aggiornati almeno ogni tre anni. Questo aggiornamento è volto a rispondere tempestivamente alle esigenze espresse dagli utenti attraverso reclami, proposte e suggerimenti, o identificate dalla Società tramite ricerche e analisi statistiche.

La Società di gestione assicura, mediante procedure e azioni specifiche, che il servizio venga erogato nel rispetto degli standard di qualità stabiliti, garantendo così un servizio all'altezza delle aspettative dei cittadini.

## STANDARD SPECIFICI O ATTUALI

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Fornitura di medicinali "mancanti" in caso di indisponibilità	Tempo di approvvigionamento	Tempo richiesto	24 ore
Terapia del dolore	Pronta disponibilità di adeguate quantità dei più comuni medicinali per la terapia del dolore	Giacenze da registro di carico/scarico	Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
Condizioni di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino	Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie alla corretta conservazione dei medicinali	Temperatura	Max 25° Temperature controllate nei frigoriferi per i medicinali che lo richiedono
Farmacovigilanza	Tempestività	Tempestività	Segnalazione immediata e comunque entro il tempo strettamente necessario a seconda della segnalazione pervenuta
Disponibilità elenchi specialità medicinali	Accessibilità dei dati relativi ai medicinali e loro aggiornamento continuo (modifiche Autorizzazione Immissione Commercio)	Tempo richiesto	Tempo reale (via telematica)
Guardia Farmaceutica notturna e diurna 1	Risposta alla chiamata	Tempo richiesto	Massimo 20 minuti come da normativa.
Guardia Farmaceutica notturna e diurna 2	Presenza di indicazioni delle farmacie di turno	Accessibilità e visibilità delle informazioni	Caratteri non inferiori al corpo 22 (ARIAL); adeguata illuminazione che permetta
Test diagnostici (non in tutte le farmacie)	1) esistenza di locale o area destinata ai servizi 2) garanzia dei valori rilevati	1) riservatezza	1) presenza di almeno un elemento separato

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
		2) controllo e taratura periodica dell'apparecchiatura	dal resto della farmacia 2) Taratura e verifica dello strumento come previsto dal produttore o taratura interna equivalente
Misurazione della pressione arteriosa	1) esistenza di area destinata al servizio 2) risposta scritta a garanzia dei valori rilevati	1) riservatezza 2) taratura e verifica dell'apparecchiatura	1) presenza di almeno un elemento separatore dal resto della farmacia 2) Taratura e verifica dello strumento come previsto dal produttore o taratura interna equivalente
Noleggio apparecchiature elettromedicali	1) garanzia sul corretto funzionamento e dimostrazione/spiegazione sul funzionamento 2) garanzia idonee condizioni igieniche	1) ispezione visiva da parte del farmacista e disponibilità di istruzioni scritte 2) ispezione e pulizia a cura del farmacista	Apparecchiatura perfettamente funzionante ed igienicamente idonea
Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore o nulla quota a carico del cittadino (medicinali SSN) o disponibilità di generico di minor prezzo per SM a pagamento	1) garanzia di una scelta libera ed informata da parte del cittadino 2) accessibilità dei dati	1) frequenza dell'informazione 2) tempo richiesto	1) 100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino) 2) tempo reale (via telematica)
Esposizione dei prodotti parafarmaceutici	1) possibilità di discriminare tra differenti settori merceologici 2) visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codice)	1) segnaletica interna 2) Etichetta o cartellino del prezzo	1) chiarezza dell'informazione esposta nei cartelli segnalatori 2) etichetta sui prodotti o cartellino in evidenza

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Informazione sul prezzo dei medicinali	Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita	Prezzo riportato nello scontrino	Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi istantaneamente rispetto al cambio del prezzo (banca dati informatica)
Informazioni sui servizi presenti in farmacia	Presenza di tabelle, schermi, roll o dépliant sui servizi offerti dalla farmacia	Elenco dei servizi offerti	Chiarezza e completezza, anche sotto il profilo grafico, delle informazioni sui servizi
Condizioni di conservazione dei medicinali nel locale vendita e nel magazzino della farmacia	Congruità delle condizioni climatiche dei locali necessarie per la corretta conservazione dei medicinali	Temperatura	Max 25°/30° nei locali e temperature controllate nei frigoriferi
Caratteristiche dei locali e degli arredi delle farmacie	Locali ed arredi idonei in base all'affluenza degli utenti	Facilità di accesso, visibilità e adeguata aereazione	Superamento delle barriere architettoniche, scaffalature facilmente accessibili all'utente, presenza di impianti di illuminazione e di condizionamento estate/inverno
Test diagnostici (non in tutte le farmacie)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Esistenza di locale o area destinata al servizio</li> <li>2) Garanzia dei valori rilevati</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Riservatezza</li> <li>2) Controllo periodico delle apparecchiature</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Presenza di almeno un elemento separatore dal resto della farmacia</li> <li>2) Esposizione al pubblico della taratura e delle attestazioni di controllo</li> </ol>

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Pubblicazione di campagne di vaccinazione	Regolarità e chiarezza	Visibilità dell'annuncio	Copertura del periodo
Mini trattamenti dermocosmetici. Foratura lobi orecchie Analisi della pelle. Analisi dei capelli.	1) Esistenza di locale o area destinata al servizio Garanzia dei valori rilevati	1) Riservatezza 2) Controllo periodico delle apparecchiature	1) Presenza di almeno un elemento separatore dal resto della farmacia Esposizione al pubblico della taratura e delle attestazioni di controllo
Possibilità di reclamo	Velocità della risposta	Forme e modalità del reclamo previste nella carta dei servizi	Massimo 15 giorni
Fornitura di medicinali e altri prodotti reperibili tramite i normali canali di approvvigionamento	tempo di approvvigionamento del prodotto non disponibile	tempo richiesto	massimo 24 ore, salvo fine settimana o festivi consecutivi e salvo cause di forza maggiore.
Vigilanza sulla terapia per controllare che il cittadino si attenga alla prescrizione	accuratezza della comunicazione	disponibilità e competenza del farmacista	comprensione da parte del cittadino
Consulenza farmaceutica all'utenza	riconoscibilità del personale addetto	Presenza della targhetta identificativa sul camice	100% dei farmacisti elemento separatore dal resto della farmacia
Consulenza farmaceutica all'utenza	esistenza di uno spazio riservato	riservatezza	elemento separatore dal resto della farmacia



# PARTE TERZA

## Impianti sportivi



## **A) Informazione sugli impianti e servizi forniti**

### **1. INFORMAZIONI GENERALI**

La Società gestisce gli impianti sportivi del territorio di Somma Lombardo in ottemperanza a quanto stabilito dal contratto di servizio in essere con il Comune di Somma Lombardo.

### **2. SERVIZI BASE**

Somma Patrimonio e Servizi S.r.l. si impegna a svolgere il servizio di gestione globale degli impianti sportivi del Comune di Somma Lombardo.

Il servizio, in particolare, consiste in:

- interventi di manutenzione ordinaria programmata subordinata alle convenzioni in essere:
  - taglio e manutenzione dei campi in erba;
  - manutenzione recinzioni e reti perimetrali;
  - pulizia e manutenzione degli edifici annessi ai campi (spogliatoi, magazzini, altri locali, ecc);
  - manutenzione e rinnovo degli impianti tecnici annessi;
  - pulizia dagli impianti esterni, ivi compresi eventuali viali d'accesso.
  
- interventi di manutenzione straordinaria o forniture, richiesti dal committente e il ripristino delle normali condizioni di fruizione, sicurezza e decoro o degli elementi che compongono gli impianti sportivi.

### **3. SEDI DI SERVIZIO**

- Centro Sportivo Mossolani di via Novara (destinazione d'uso calcio -atletica)



- Impianto Sportivo Pedroni di via Puccini (destinazione d'uso calcio)



- Impianto Sportivo di Coarezza di via Colombo (destinazione d'uso calcio)



- Tensostruttura di via Marconi (destinazione d'uso calcetto - palestra — tennis pallavolo - basket — attività fisica scolastica)
- Palestra e piscina coperta di via Palestro (destinazione d'uso attività fisica scolastica - ginnastica - basket - pallavolo - palestra - nuoto - attività in acqua);
- Palestra CFP di via Croce della Pietra (destinazione d'uso ginnastica - polisportiva- educazione fisica scolastica);
- Palestra di viale XXV Aprile (destinazione d'uso ginnastica – educazione fisica scolastica - pallavolo - basket);
- Impianto polisportivo di via Marconi composto da Pista atletica - campo da calcio - campo da tennis - pista salto in lungo – basket - tennis - educazione fisica scolastica);
- Campo Scoperto Paradiso di via Paradiso (destinazione d'uso basket - attività ricreativa);
- Skate Park di via Novara (destinazione d'uso attività sportiva skate-board);

Il servizio comprende la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti sportivi sopra elencati nel rispetto delle normative di settore vigenti.

## B) Gli standard di qualità

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Tipologia indicatore	Valore di riferimento
<b>Qualità contrattuale</b>		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	SI
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	1/2 gg
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	1/2 gg
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	15 gg
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	30 gg
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	30 gg
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	30 gg
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	quotidiana
Carta dei servizi	qualitativo	SI
<b>Qualità tecnica</b>		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	SI
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	SI
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	SI
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	SI
Accessi riservati	quantitativo	SI



# PARTE QUARTA

## Impianto natatorio

## A) Informazione sull'impianto natatorio

### 1. INFORMAZIONI GENERALI

Spes Sport SSD ARL, partecipata al 100% di Spes Srl, gestisce l'impianto natatorio ubicato in via Palestro,5 – Somma Lombardo. Esso, offre la possibilità di praticare attività natatorie e sportive con l'obiettivo di diffondere la cultura dello sport e promuovere uno stile di vita sano.



### 2. SERVIZI BASE

La piscina attualmente dispone di un impianto coperto composto da:

- **2 vasche:** una lunga 25 m e alta 1,80 m; una lunga 12 m e alta 1,00 m;
- **4 Spogliatoi** per maschi e femmine con docce, asciugacapelli e armadietti dove depositare gli effetti personali in completa sicurezza;
- **Solarium esterno** con lettini gratuiti;
- **Reception**, per ottenere informazioni sulle attività, iscriversi ai vari corsi, acquistare materiali, singoli ingressi e abbonamenti;
- **Palestra**, fornita di attrezzature Technogym, spogliatoi dedicati e sauna maschile e femminile.

## B) Gli standard di qualità

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Tipologia indicatore	Valore di riferimento
<b>Qualità contrattuale</b>		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	SI
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	1/2 gg
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	1/2 gg
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	15 gg
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	30 gg
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	30 gg
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	30 gg
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	30 gg
Carta dei servizi	qualitativo	SI
<b>Qualità tecnica</b>		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	SI
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	SI
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	SI
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	SI
Accessi riservati	quantitativo	SI



# PARTE QUINTA

## Servizi diversificati



## A) Informazione sugli impianti e servizi forniti

### 1. INFORMAZIONI GENERALI

La Società gestisce i cimiteri del territorio di Somma Lombardo in ottemperanza a quanto stabilito dal contratto di servizio in essere con il Comune di Somma Lombardo.

I cittadini interessati dal servizio sono prioritariamente i congiunti dei defunti, intendendosi per tali i soggetti giuridicamente titolati alla rappresentanza del defunto ai sensi del Codice Civile, e, in generale, tutti i visitatori dei cimiteri.



### 2. SERVIZI BASE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	FREQUENZA
Ricezione avvisi di funerali, assegnazione loculi, organizzazione del seppellimento	Su richiesta
Accreditamento Imprese Onoranze Funebri	Su richiesta
Aggiornamenti alle variazioni dei defunti e dei concessionari	Su richiesta
Preparazione e consegna di domanda per servizi e/o concessione cimiteriale	Su richiesta



Aggiornamento scadenziario pagamenti anche rateali, solleciti, provvedimenti di riscossione	Bimestrale
Ricezione segnalazione anomalie ai cimiteri e predisposizione per verifiche sul luogo	Su richiesta
Disposizione interventi su segnalazioni pervenute	Entro 48 ore
Autorizzazione posa monumenti	Su richiesta
Esumazioni, estumulazioni, traslazioni	Su richiesta
Retrocessioni per rinunce o stato di abbandono	Annuale
Rinnovo concessioni	Su richiesta
Rilascio concessioni cimiteriali	Su richiesta
Pulizia	3 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
Illuminazione votiva: gestione allacci, volture e disdette	Su richiesta
Illuminazione votiva: emissione canone	Annuale

Il supporto dei servizi cimiteriali (come a titolo esemplificativo: scavi a macchina/a mano, tumulazioni) è affidato a terzi.

#### **RICHIESTA CONCESSIONE DI SEPOLTURA**

La concessione di sepoltura individuale privata può concedersi solo a seguito di decesso. L'assegnazione avviene per ordine progressivo delle sepolture disponibili, osservando come criterio di priorità la data di presentazione della domanda di concessione.

#### **CONCESSIONI E SCADENZE CONTRATTO**

Chi è concessionario di sepoltura potrà usufruirne sino alla scadenza del contratto. Ad oggi le concessioni sono sessantennali rinnovabili per altri sessanta anni alla metà della tariffa di concessione in vigore.

#### **AMPLIAMENTI**

Coloro che possiedono in concessione un giardino a semplice profondità possono richiedere la concessione all'uso della seconda profondità, compatibilmente con la fattibilità della costruzione dell'ulteriore sepoltura.

#### **ALTRE ESIGENZE**

Nuove esigenze dovranno essere valutate singolarmente in base alle normative vigenti.

#### **SERVIZI FUNEBRI**

Qualsiasi ditta individuale, società o altra persona giuridica in possesso dell'autorizzazione del Comune dove ha sede commerciale, può effettuare servizi funebri sul territorio comunale, purché accreditata presso il nostro Ufficio Cimiteriale. L'accreditamento avviene a seguito di richiesta

scritta dell'impresa interessata, in cui è indicato il possesso dei requisiti necessari per svolgere l'attività funebre.

### **COSTI**

I servizi e prestazioni sono soggetti al pagamento delle tariffe stabilite con apposito atto deliberativo del Comune di Somma Lombardo.

## B) Gli standard di qualità

### STANDARD SPECIFICI O ATTUALI

INDICATORI DI QUALITA'		
Descrizione	Tipologia indicatore	Valore di riferimento
<b>Qualità contrattuale</b>		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Si
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	1/2 gg
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	1/2 gg
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	15 gg
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	30 gg
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	30 gg
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	30 gg
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	30 gg
Carta dei servizi	qualitativo	Si
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Si, in accordo con la normativa vigente
<b>Qualità tecnica</b>		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Si
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Si
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Si
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Si
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Si
<b>Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Si
Accessi riservati	quantitativo	Si



# PARTE SESTA

## Rapporti con i cittadini

## Rapporti con i cittadini

**SOMMA PATRIMONIO E SERVIZI S.R.L.**, nell'ambito della sua attività pone il cittadino al centro delle proprie azioni riconoscendolo come detentore di diritti legittimi. In questo contesto la società si impegna a fornire i servizi erogati ai cittadini limitando eventuali ostacoli che possano interferire. Ogni cittadino che usufruisce dei servizi ha il diritto di richiedere il rispetto degli standard qualitativi delineati nella carta della qualità dei servizi, che include il rispetto dei principi fondamentali e dei servizi ivi elencati.

Ai beneficiari dei servizi viene garantito il diritto al rispetto degli standard di qualità minimi (standard) definiti per ogni indicatore. L'impegno di Spes Srl si traduce anche in un'attività continua di verifica e controllo sui servizi, per assicurare una costante evoluzione e miglioramento. Gli utenti hanno la possibilità di verificare, in ogni occasione di utilizzo, se gli standard promessi siano effettivamente rispettati.

Se il servizio non dovesse rispondere agli standard attesi dall'utente, o in caso di mancato rispetto degli standard specifici per motivi non attribuibili a forza maggiore, a responsabilità di terzi o dell'utente stesso, questi può presentare un reclamo all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

Inoltre, ogni tre anni, verranno somministrati questionari a un campione rappresentativo di utenti per valutare il servizio offerto in farmacia. Questi questionari includeranno domande sulla professionalità e cortesia del personale, l'assortimento dei prodotti, i servizi disponibili, i tempi di attesa e la qualità dell'ambiente. Ogni questionario includerà anche uno spazio dedicato a suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## 1. INFORMAZIONI

In attuazione del principio di trasparenza **SOMMA PATRIMONIO E SERVIZI S.R.L.** rende pubblici con cadenza annuale, i principali dati qualitativi e quantitativi relativi ai servizi resi al pubblico. L'informazione ai cittadini su tali argomenti è esplicitata e facilmente accessibile con forme di comunicazione appositamente studiate.

## 2. UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO

Via Medaglie d'oro, 33 Somma Lombardo (Va) – Sede Legale

Da lunedì a giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30

Chiuso il venerdì pomeriggio

## 3. RECLAMI, SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

**Procedura per la presentazione dei reclami:** I reclami devono essere inoltrati in forma scritta secondo le seguenti modalità:

compilando il modulo disponibile nei punti appositamente predisposti oppure scaricabile dal sito web di **SOMMA PATRIMONIO E SERVIZI S.R.L.** Il modulo riempito dall'utente deve essere inserito in una busta sigillata e consegnato personalmente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di **SOMMA PATRIMONIO E SERVIZI S.R.L.**, ubicato in via Medaglie d'Oro, 33.

Qualora i reclami vengano presentati in modo informale, sia direttamente a voce che per telefono, saranno comunque presi in considerazione, sebbene come semplici segnalazioni. I reclami anonimi o quelli non adeguatamente motivati non verranno valutati.

La Società si impegna a fornire una risposta scritta ai reclami entro un massimo di venti giorni dalla loro ricezione, nel rispetto delle disposizioni della legge sulla semplificazione amministrativa (Legge n. 241/1990) e della normativa sulla privacy (GDPR e D.lgs. n. 196 del 2003 e s.m.i.).

## 4. GESTIONE DELLE CONTROVERSIE

**SOMMA PATRIMONIO E SERVIZI S.R.L.** si dedica attivamente alla risoluzione amichevole di eventuali dissidi con gli utenti, mirando a concludere tali questioni entro 30 giorni dalla ricezione di una richiesta formale.

## **5. RISTORO DEGLI UTENTI**

La nostra azienda è fortemente impegnata a gestire e risolvere efficacemente qualsiasi disaccordo che possa sorgere dal mancato rispetto degli standard previsti o dall'inadempimento da parte delle nostre farmacie. Ci dedichiamo a garantire la massima soddisfazione dell'utente, offrendo la sostituzione o il rimborso di prodotti e servizi che, previa giustificazione documentata, non dovessero soddisfare le aspettative o le richieste del cliente.