

LA CARTA DEI SERVIZI

DELLA

MULTISERVIZI
DEI CASTELLI
DI MARINO S.P.A.

1. La Carta dei Servizi

La Multiservizi dei Castelli di Marino S.p.A. (di seguito chiamata anche Multiservizi) adotta la presente Carta dei servizi (di seguito detta anche “Carta”) in attuazione della legge 11 Luglio 1995 n° 273, sulla base dei principi della Direttiva PCM 27 Gennaio 1994 pubblicata sulla G.U. del 22.2.1994 n° 43, relativo ai “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

La Carta è vincolante per la Multiservizi e definisce i rapporti con i clienti / utenti, i livelli di qualità offerti, i parametri qualitativi garantiti, le modalità di verifica degli stessi da parte dei clienti/utenti nonché le forme di segnalazioni dei disservizi eventualmente riscontrati e le modalità di presentazione dei reclami.

Tutti i cittadini hanno facile accesso alla Carta poiché:

- ✓ è disponibile presso tutti i nostri uffici aperti al pubblico;
- ✓ è reperibile sul sito internet della nostra società www.multiservizimarino.it;
- ✓ è fornita, su richiesta, in formato cartaceo.

La carta sarà inoltre periodicamente aggiornata in funzione della variazione delle attività che la Multiservizi sarà chiamata a svolgere.



2. La Società

La Multiservizi dei Castelli di Marino S.p.A è la società di servizi del Comune di Marino.

Essa svolge la propria attività, oltre che nel territorio di Marino, anche nei territori dei Comuni di Grottaferrata e Frascati, con la gestione di Farmacie comunali.

I servizi che attualmente la società svolge sono i seguenti:

- ✓ Gestione farmacie comunali;
- ✓ Pubbliche affissioni e defissione;
- ✓ Riscossione imposta sulla pubblicità;
- ✓ Riscossione tassa occupazione suolo pubblico;
- ✓ Pulizia uffici comunali, villa comunale e cimitero comunale;
- ✓ Assistenza bambini diversamente abili nelle scuole;
- ✓ Pre e post scuola;
- ✓ Gestione mense scolastiche;
- ✓ Gestione buoni pasti per le mense scolastiche;
- ✓ Gestione parcheggi a pagamento.

La sede legale ed amministrativa si trova in Via Costa Batocchi n° 16, 00047 Marino, tel. 06/93661071; fax 06/9386685; l'ufficio è aperto al pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00. La società è presente inoltre sul territorio comunale con un altro ufficio sito in Piazza Garibaldi n° 20, 00047 Marino, tel 06/93668048, 0693800373, fax 069386685; l'ufficio è aperto al pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì con orario 9,00 – 13,00 e 15,00 – 17,00. Il Sabato l'ufficio è aperto dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Ulteriori informazioni sulla società sono disponibili sul sito internet all'indirizzo www.multiservizimarino.it.

3. Principi fondamentali e rapporto con i cittadini

Per l'importanza dei numerosi servizi che è chiamata a svolgere, la Multiservizi incide in modo significativo sulla qualità della vita dei cittadini.

Consapevole di queste responsabilità, la nostra società intende far crescere costantemente la qualità dei servizi e, in modo particolare, il rapporto con i propri clienti / utenti per conoscere le loro esigenze al fine di soddisfarle.

La Multiservizi persegue, quale obiettivo strategico nell'ambito delle proprie competenze, il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, avvalendosi delle soluzioni tecnologiche ed organizzative più adeguate.

Attraverso la Carta dei servizi, la Multiservizi s'impegna quindi, sulla base di obiettivi preventivamente dichiarati, a fornire indistintamente a tutti i cittadini, lo stesso trattamento senza alcuna discriminazione secondo quanto previsto dall'art. 3 della Costituzione Italiana.

L'adozione della presente Carta dei servizi è la conferma delle volontà di aprire un dialogo costruttivo e di attivare una stretta collaborazione tra Società e cittadini.

La Multiservizi chiede perciò ai clienti / utenti di partecipare attivamente a tale progetto con richieste, osservazioni, suggerimenti e reclami.



4. I servizi svolti dalla Multiservizi

4.1 Gestione farmacie comunali

Le farmacie comunali sono presenti sul territorio del Comune di Marino, su quello dei Comuni di Grottaferrata e di Frascati e sono accessibili a tutti i cittadini in qualsiasi momento del giorno e della notte ed in qualsiasi giorno dell'anno, secondo i turni stabiliti dalla A.S.L. Roma H. In particolare il servizio notturno è garantito dalla Farmacia Comunale n° 3 ubicata in Marino, Piazza Garibaldi n° 53, tel 06/9386794.

I servizi che le farmacie comunali sono chiamate a svolgere sono:

- ✓ Approvvigionamento, conservazione e dispensazione dei farmaci;
- ✓ Reperibilità dei farmaci urgenti entro le 24 ore feriali, purché disponibili nel normale ciclo di distribuzione;
- ✓ Preparazione estemporanea dei medicinali, a richiesta dei cittadini;
- ✓ Consulenza sull'uso corretto dei farmaci e sulla loro scelta;
- ✓ Servizi socio – sanitari specializzati: CUP, misurazione della pressione arteriosa, autoanalisi, misurazione peso ed altezza;
- ✓ Servizi di informazione ed educazione sanitaria;
- ✓ Consegna domiciliare dei farmaci a persone ultra sessantacinquenni impossibilitate a raggiungere la farmacia;
- ✓ Farmacovigilanza.

In particolare il farmacista deve garantire a tutti i cittadini:

- ✓ Eguaglianza di trattamento;
- ✓ Cortesia intesa come ricerca continua del dialogo;
- ✓ Trasparenza intesa come instaurazione di un rapporto di fiducia;

- ✓ Riservatezza delle notizie che, in relazione alla professione svolta, entrano in suo possesso.

Sul sito internet della società sarà possibile trovare le offerte promozionali che di volta in volta le Farmacie comunali offrono ai cittadini. Attualmente su tutti i farmaci SOP e OTC, nonché sui lattini e sui pannolini per bambini viene praticato uno sconto del 20% sul prezzo al pubblico.

4.2 Pubbliche affissioni e defissione

La Multiservizi s'impegna a garantire a tutti i cittadini lo stesso trattamento sia riguardo le tariffe da applicare sia riguardo gli spazi da mettere a disposizione di chiunque faccia richiesta.

La società s'impegna inoltre a rispettare le leggi (D. Lgs. 507/1993 e successive modifiche ed integrazioni), ed il regolamento comunale vigente che riguardano le pubbliche affissioni.

La società s'impegna infine a reprimere con ogni mezzo a sua disposizione le affissioni abusive e selvagge sia all'interno sia all'esterno degli spazi istituzionali, al fine di fornire sempre decoro a tutto il territorio comunale.

4.3 Riscossione imposta sulla pubblicità e tassa occupazione suolo pubblico

La Multiservizi s'impegna a garantire a tutti i cittadini lo stesso trattamento:

- ✓ Con la corretta applicazione delle tariffe vigenti deliberate dalla Giunta comunale di Marino;
- ✓ Con la corretta applicazione delle leggi che regolano modi e tempi di pagamento dell'imposta sulla pubblicità e della tassa occupazione suolo pubblico;
- ✓ Con la corretta applicazione delle leggi (D. Lgs. 507/1993 e successive modifiche ed integrazioni) e dei regolamenti comunali riguardanti tali servizi.

4.4 Pulizia uffici comunali

La Multiservizi, tramite i propri dipendenti, si prefigge le seguenti finalità:

- ✓ Rendere più puliti e, quindi, più accoglienti, sia per i dipendenti comunali sia per i cittadini di Marino i luoghi oggetto del servizio;
- ✓ Salvaguardia dello stato igienico – sanitario delle aree oggetto del servizio;

4.5 Pulizia villa comunale e cimitero comunale

La Multiservizi, tramite i propri dipendenti, si prefigge le seguenti finalità:

- ✓ Salvaguardia dello stato igienico – sanitario delle aree oggetto del servizio;
- ✓ Assicurazione dell'aspetto estetico per le aree, ambienti e strutture;
- ✓ Rispetto e decoro che richiedono i luoghi oggetto del servizio.

4.6 Mense scolastiche

Il servizio consiste nella preparazione, cottura trasporto e distribuzione con relativo sporzionamento dei pasti agli alunni del Comune di Marino che frequentano le scuole primarie e secondarie inferiori.

I due centri cottura dove vengono preparati i pasti sono ubicati:

- ✓ A Marino centro, Via Massimo d'Azeglio;
- ✓ A Santa Maria delle Mole, Viale della Repubblica, 2.

Vista la delicatezza del servizio che la società è chiamata a svolgere, in questo caso lo standard qualitativo è indispensabile e si basa sui seguenti principi:

- ✓ Verifica della qualità dei prodotti;

- ✓ Controllo costante, secondo il sistema di autocontrollo stabilito dal D. Lgs. 155/97, di tutte le procedure igienico sanitarie dal momento che i prodotti entrano nelle cucine, fino a quando vengono distribuiti i pasti ai bambini;
- ✓ Controllo costante del ciclo di produzione dei pasti all'interno delle due cucine;
- ✓ Controllo del cibo sia dal punto di vista organolettico, sia dal punto di vista della qualità al momento di dispensarlo ai bambini nei refettori;
- ✓ Rispetto del menù, secondo le indicazioni ricevute dal medico scolastico, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo.
- ✓ Particolare attenzione viene dedicata a quegli alunni ai quali, per motivi diversi, occorre fornire un pasto differenziato.

4.7 Pre post scuola

Questo servizio viene svolto con personale che da anni si occupa delle sorveglianza degli alunni nelle scuole. Il servizio è garantito un'ora prima dell'inizio delle lezioni ed un'ora dopo la fine. L'esperienza maturata favorisce la buona riuscita del servizio.

4.8 Assistenza bambini diversamente abili nelle scuole

Tale servizio consiste nell'assistenza di natura specialistica finalizzata all'integrazione degli alunni diversamente abili, riguardante l'autonomia e la comunicazione personale, così come indicato all'art. 13 comma 3 della legge 104/92.

L'assistenza è rivolta agli alunni che frequentano la scuola d'infanzia, la scuola primaria, la scuola secondaria inferiore e, a richiesta, la scuola secondaria superiore.

Tutti gli operatori messi a disposizione dalla nostra società sono in possesso dell'attestato di frequenza ad appositi corsi di specializzazione organizzati da Enti pubblici o Formativi legalmente autorizzati.

4.9 Riscossione buoni pasto per le mense scolastiche

Questo servizio viene svolto:

- ✓ Tutti i giorni dal lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00 negli uffici di Marino, Piazza Garibaldi 20;
- ✓ Tutti i martedì ed i giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00 negli uffici della circoscrizione di Santa Maria delle Mole.

E' possibile acquistare blocchetti da quattro buoni oppure blocchetti da venti buoni. Tutti i buoni pasto acquistati e non utilizzati saranno rimborsati al termine di ogni anno scolastico.

Le tariffe applicate sono quelle stabilite dalla Giunta Comunale di Marino.

4.10 Servizio parcheggi a pagamento

La sosta stradale a Marino è regolata da delibere adottate dalla Giunta comunale e dal Commissario Straordinario che disciplinano la sosta a pagamento in aree classificate di particolare valenza urbanistica, di pregio ambientale e di elevata intensità del traffico.

Per la realizzazione delle attività di accertamento della violazione in materia di sosta a pagamento, la Multiservizi si avvale di un gruppo di Ausiliari del traffico, in qualità e con le attribuzioni di pubblico ufficiale, sempre in divisa e con tessera di riconoscimento visibile.

Con cortesia, rispetto ed attenzione verso il cittadino, svolgono anche funzione informativa e di supporto alla collettività in merito alla disponibilità delle aree di sosta, alle modalità del sistema di pagamento, al sistema tariffario, e in generale alle norme vigenti in materia di sosta.

L'Operatore della Mobilità (ausiliare del traffico), con il proprio comportamento contribuisce significativamente alla soddisfazione dei bisogni di mobilità delle persone.

In merito a questo servizio la società si è prefissata i seguenti obiettivi:

- ✓ Posti auto da controllare in relazione al numero di addetti presenti giornalmente: ≤ 60 ;
- ✓ Parcometri fuori servizio sul totale dei parcometri $\leq 1\%$
- ✓ Tempo di intervento sui parcometri guasti. ≤ 24 ore.



5. Dentro la Multiservizi

Per garantire ogni giorno un servizio di qualità ai cittadini, le persone che lavorano nella Multiservizi hanno un ruolo fondamentale. La Multiservizi realizza diverse iniziative per sensibilizzare e coinvolgere il proprio personale a migliorare i servizi offerti alla cittadinanza attraverso comunicazioni interne, incontri periodici e corsi formativi.

5.1 Chiarezza e comprensibilità

Per rendere effettivi i diritti dei cittadini, la Multiservizi s'impegna ad utilizzare un linguaggio semplice, a snellire quanto più possibile gli aspetti burocratici e ad adottare comportamenti improntati alla trasparenza e semplicità.

5.2 Tutela della riservatezza

La Multiservizi garantisce a tutti i cittadini il rispetto della tutela della riservatezza secondo le modalità stabilite dal D.Lgs. 196/2003 con specifico riferimento a quanto disposto dall'art. 7 e successive integrazioni.

I cittadini che lo chiedono possono ottenere la conferma dell'esistenza dei propri dati personali, l'indicazione dell'origine, della logica e della finalità del trattamento, il loro aggiornamento (correzione e/o integrazione), ed esercitare eventuali opposizioni al trattamento.

5.3 Garanzia della continuità del servizio

La Multiservizi s'impegna a garantire la presenza costante degli operatori nello svolgimento di tutti i servizi e le sostituzioni immediate del personale assente con altri dipendenti in possesso degli stessi requisiti richiesti per il personale titolare.

5.4 Le regole per il personale a contatto con il pubblico

La Multiservizi ha stabilito alcune regole di comportamento per orientare il personale ad una sempre maggiore attenzione nei confronti dei fruitori dei servizi.

L'obiettivo primario è quello di stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra cittadini e Multiservizi.

5.5 Il personale a contatto con il pubblico

Nei rapporti con i cittadini, tutto il personale:

- ✓ Deve dimostrare la massima disponibilità e non ne deve ostacolare i diritti;
- ✓ Deve rispondere alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e, per quanto possibile, con precisione;
- ✓ Deve evitare discussioni con gli interlocutori, astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti, mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo;
- ✓ Deve astenersi da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine della società o che contrastino con le disposizioni aziendali.

5.6 La trasparenza

Tutto il personale a diretto contatto con il pubblico è fornito di tesserino di riconoscimento che deve tenere ben in vista durante il servizio.

5.7 La cura della persona

Tutto il personale deve:

- ✓ Aver cura del proprio aspetto personale;
- ✓ Indossare, ove richiesto, il vestiario fornito dalla società, sempre pulito ed ordinato;

6. Modalità di segnalazione di disservizi e di presentazione dei reclami

La società ha attivato il sito internet www.multiservizimarino.it dove tutti i cittadini possono trovare le informazioni necessarie sui servizi svolti, sulle tariffe che la Multiservizi applica, secondo le indicazioni ricevute dal Comune di Marino, e sulle modalità di pagamento.

Sempre all'interno del sito sarà possibile trovare i nomi dei responsabili ai quali rivolgersi per segnalare problemi, disservizi o per presentare reclami.

Inoltre, segnalazioni di disservizi e reclami possono essere fatti:

Telefonicamente ai numeri:

☎ 06/93661071

☎ 06/93800373

☎ 06/9386685 (fax);

Tramite posta al seguente indirizzo:

Multiservizi dei Castelli di Marino S.p.A.

Via Costa Batocchi, 16 - 00047 Marino (Roma).

Marino, 4 maggio 2006

Il Consiglio di Amministrazione



Realizzazione e stampa:

IP Tipografica Renzo Palozzi - Marino (RM)