



CARTA DEI SERVIZI

ANXANUM MULTISERVIZI INTERCOMUNALI S.p.a.

SOMMARIO

RIFERIMENTI NORMATIVI

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1. SERVIZIO DI GESTIONE DELLE FARMACIE COMUNALI

1.1 INFORMAZIONE SULLE ATTIVITÀ DELLE FARMACIE

1.2 PRINCIPI FONDAMENTALI

1.3 IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI

1.4 LA PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

1.5 LE FARMACIE

2. SERVIZIO DI GESTIONE DELLA SOSTA A PAGAMENTO

2.1 TUTELA DELL'UTENTE

2.2 PROCEDURA AL DIALOGO

3. SERVIZIO CIMITERIALE

3.1 GESTIONE RIFIUTI CIMITERIALI

4. MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D. Lgs 321/2001

5. ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE E CONTATTO CON L'UTENZA

6. ATTUAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è assimilabile ad un patto scritto tra Anxam S.p.a. e gli utenti con l'assunzione di impegni e doveri da parte di entrambi.

La Carta dei Servizi descrive i servizi erogati agli utenti, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra i servizi ed i propri utenti, sia di informare, in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e le modalità per usufruirne.

Essa ha avuto origine da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 riguardante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, ed ha come linea guida il Decreto del presidente del consiglio dei ministri 30 dicembre 1998 Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici. L'obbligo normativo di adottare la carta dei servizi è stato generalizzato con l'art. 8 del D.L. 1/2012 e s.m.i.

Presentazione della carta

La nostra carta dei servizi ufficializza la corretta erogazione di tutti i servizi gestiti della Società Anxam Spa, nel rispetto dei cinque principi fondamentali previsti dalla direttiva:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

L'Azienda garantisce la fruibilità dei servizi gestiti a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, situazioni economiche, condizioni psicofisiche e sociali.

L'Azienda si impegna, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili.

L'Azienda si impegna altresì ad erogare i servizi nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITA'

L'Azienda si impegna ad assicurare un'erogazione dei servizi continua, regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice dei settori.

Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione dei servizi, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE

L'Azienda si impegna a garantire e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio.

A tal fine l'Azienda fornisce tutte le notizie utili e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza.

L'attività di Anxam S.p.A. si sviluppa in un tessuto sociale complesso che coinvolge una molteplicità di soggetti, interni ed esterni all'organizzazione; interni quali: la proprietà, i responsabili, tutti i dipendenti; esterni quali: gli utenti dei servizi, le stazioni appaltanti, i fornitori, le associazioni di consumatori ed altre, i sindacati, ecc..

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti, in modo tale da garantirne l'efficienza e l'efficacia; si impegna altresì ad aggiornare la Carta dei Servizi, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento degli obiettivi od al miglioramento degli stessi.

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione dei servizi offerti, l'Azienda si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia informazione all'utenza circa le modalità di prestazione dei servizi.

FINALITÀ DELLA CARTA

La Carta costituisce per gli utenti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

TUTELA DEI DATI

Anxam S.p.a. riconoscendo l'importanza del rispetto della privacy degli utenti, si è uniformata a quanto stabilito dal Regolamento Europeo n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

COME STRUMENTO DI CONOSCENZA

La Carta fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta.

Tramite la presente Carta opportunamente messa a conoscenza dell'utenza e aggiornata annualmente si garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

COME STRUMENTO DI PARTECIPAZIONE

La Carta garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti; e stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.



1. Servizio di gestione delle farmacie comunali

Nel 1903 è stata fondata la prima Farmacia Comunale d'Italia.

La municipalizzazione del Servizio farmaceutico aveva una finalità ben precisa: somministrare gratuitamente farmaci alle fasce più deboli della popolazione.

Le Farmacie Comunali hanno assunto, nel tempo, un ruolo determinante per la crescita del benessere sociale della Comunità.

Questo servizio, infatti, è a tutti gli effetti uno degli strumenti delle politiche sociali del Comune di Lanciano, poiché riveste parte degli utili nel territorio e garantisce numerosi servizi dedicati alla cura dei cittadini.

Per tale motivo le Farmacie Comunali gestite dalla Anxanum Multiservizi Intercomunali S.p.a., hanno inteso pubblicare una propria **Carta dei Servizi**. Lo scopo è quello di consentire a ciascuno di sapere con precisione quanti e quali servizi vengono erogati, ma anche di conoscere i propri diritti, di poter esprimere consigli e critiche, di poter valutare il servizio ricevuto in rapporto agli standard ed ai principi che le Farmacie si impegnano a rispettare.

1.1 Informazioni sulle attività delle farmacie

La Salute ed il Benessere dei cittadini sono considerate dalla Costituzione del nostro Paese dei beni fondamentali, e per tale motivo lo Stato, le Regioni, i Comuni organizzano una complessa rete di servizi sanitari e sociali che vanno dal medico di medicina generale alle diverse cliniche specialistiche.

La farmacia è anche un più complesso centro di servizi per la salute ed il benessere, nel quale i cittadini possono usufruire di molteplici prestazioni che sono connesse alla cura, alla conoscenza di dati fisiologici, all'informazione sanitaria, all'accesso a servizi di natura bio-medica.

I servizi e le prestazioni della farmacia sono sintetizzabili come segue:

• Dispensazione dei medicinali;

• Servizi di base (che tutte le farmacie sono tenute ad erogare);

• Servizi socio-sanitari specializzati (che possono caratterizzare specifiche farmacie);

• Servizi di informazione ed educazione sanitaria.

Fanno parte delle competenze della farmacia:

• L'approvvigionamento, la conservazione e la dispensazione dei medicinali;

• La consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;

• La fornitura di servizi specialistici e integrativi in collaborazione con le strutture del SSN;

1.2 Principi Fondamentali

L'azione dei farmacisti si basa sul rispetto dei seguenti principi: efficacia, efficienza, eguaglianza, partecipazione, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, imparzialità, continuità, diritto di scelta, trasparenza, riservatezza.

Efficacia, intesa come la capacità da parte degli operatori della farmacia di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

Efficienza, i farmacisti operano per mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi di interesse del cittadino.

Eguaglianza, che si realizza nella consapevolezza che ogni cittadino ha una propria identità, una propria concezione di salute, di malattia e di ruolo del farmaco, ma soprattutto un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute dal medico prescrittore.

Partecipazione, intesa come possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio farmaceutico compatibili con le condizioni date, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alle proprie rimostranze e critiche.

Cortesia, intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione.

Tutela, intesa come l'opera di professionisti della salute in grado di consigliare il cittadino utente ad un uso corretto dei farmaci e dei dispositivi medici combattendo i rischi iatrogeni, gli abusi e la scorretta eliminazione dei farmaci scaduti, nonché gli sprechi.

Valutazione e miglioramento della qualità, intese come lo sforzo continuo di valutare, in collaborazione con gli altri operatori del Sistema Sanitario Nazionale, gli aspetti del servizio che possono essere migliorati.

Imparzialità, intesa come la capacità specifica del Farmacista di operare per il proprio paziente, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo

da qualsiasi interesse o di parte finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute.

Continuità, i farmacisti si impegnano a offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, avvalendosi del sistema dei turni di aperture, articolati nelle 24 ore rispetto ad aree geografiche di dimensioni tali da consentire al cittadino l'approvvigionamento dei farmaci in un tempo adeguato.

Diritto di scelta, inteso come il rispetto della libertà del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno, senza perciò penalizzarlo nei confronti dei clienti usuali, fornendo altresì informazioni e consigli rispetto a prodotti acquistati altrove.

Trasparenza, intesa come lo sforzo degli operatori della Farmacia di instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile.

Riservatezza, il farmacista si impegna a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni a cui ha risposto o non ha risposto, né, tantomeno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, ha usufruito.

1.3 Impegni per la qualità dei servizi

La farmacia non è solo il luogo in cui si distribuiscono i medicinali.

Nel corso degli ultimi anni, accanto alla dispensazione dei farmaci, si sono aggiunte altre attività ed altri servizi volti a soddisfare i più svariati bisogni di salute dei cittadini.

La diversificazione delle aspettative sanitarie e il moltiplicarsi di bisogni connessi non solo al recupero, ma anche al mantenimento della salute e alla prevenzione di potenziali eventi perturbatori, ha stimolato la nascita, in Farmacia, di una vasta offerta di servizi socio-sanitari: di base, specialistici e volti all'informazione/educazione sanitaria.

Di seguito sono elencati i servizi che le Farmacie Comunali sono in grado di offrire.

Elenco dei servizi offerti e standard di qualità

Servizi di base:

• Fornitura di medicinali reperibili tramite i distributori intermedi in caso di indisponibilità in farmacia

• Farmaci per la Terapia del dolore

• Condizione di conservazione dei medicinali nei locali di vendita e nel magazzino

• Informazione sui medicinali

• Farmacovigilanza

Servizi specializzati:

• Misurazione della pressione arteriosa

• Autotest diagnostici

• Controllo del peso

Area di informazione ed educazione sanitaria:

• 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 medicinali a pagamento

• Distribuzione schede e opuscoli informativi (su patologie, su stili di vita, su nuovi prodotti)

• Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia coinvolgendo scuole, associazioni, circoli culturali

• Pubblicizzazione di campagne di vaccinazione

• Esposizione dei prodotti parafarmaceutici

• Informazioni sul prezzo dei medicinali

• Possibilità di reclamo

1.4 La partecipazione del cittadino

La farmacia, nella sua attività di dispensazione di farmaci e di erogazione di servizi sanitari e socio-sanitari, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti.

Inoltre, la farmacia assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini.

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 a intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il suo ruolo di educatore sanitario gli impone.

La farmacia ritiene indispensabile, ai fini del miglioramento della qualità delle prestazioni, il coinvolgimento dei cittadini.

1.5 Le Farmacie

FARMACIA COMUNALE N°1



- ✓ **REPARTI:** Omeopatia, Fitoterapia, Veterinaria, Ortopedia, Paidofarmacia
- ✓ **SERVIZI:** Assistenza Integrativa, Autodiagnosi (Glicemia – Colesterolo), Misurazione Pressione, Cardiotest
- ✓ **ALIMENTAZIONE:** Per Bambini, Diabetici, Celiaci, Nefropatici

FARMACIA COMUNALE N°2

- ✓ **REPARTI:** Omeopatia, Fitoterapia, Veterinaria, Ortopedia, Paidofarmacia
- ✓ **SERVIZI:** Assistenza Integrativa, Autodiagnosi (Glicemia – Colesterolo), Misurazione Pressione, Cardiotest
- ✓ **ALIMENTAZIONE:** Per Bambini, Diabetici, Celiaci, Nefropatici

La Farmacia n. 2, inoltre, è specializzata nella vendita di prodotti per celiaci. Il cliente ha a disposizione un vasto assortimento di alimenti senza glutine sia freschi che secchi, nonché un'ampia gamma di surgelati.

Gli articoli sono mutuabili.

FARMACIA COMUNALE N°3



- ✓ **REPARTI:** Omeopatia, Fitoterapia, Veterinaria, Ortopedia, Paidofarmacia
- ✓ **SERVIZI:** Assistenza Integrativa, Autodiagnosi (Glicemia – Colesterolo), Misurazione Pressione, Cardiotest
- ✓ **ALIMENTAZIONE:** Per Bambini, Diabetici, Celiaci, Nefropatici

2. Servizio di gestione della sosta a pagamento

La gestione del servizio della sosta su strada è effettuato mediante parcometri.

Le aree di sosta sono individuate mediante la prevista segnaletica orizzontale di colore blu e la segnaletica verticale che riporta il periodo in cui la sosta è a pagamento.

Le zone di sosta nel territorio della città di Lanciano si articolano nei seguenti aree:

Parcheggio in Piazza DôAMICO	Numero stalli	173
	Numero Parcometri	4
	Tariffa	A
Parcheggio in Via Isonzo	Numero stalli	41
	Numero Parcometri	1
	Tariffa	A
Parcheggio in Piazza Plebiscito	Numero stalli	21
	Numero Parcometri	1
	Tariffa	A
Parcheggio in L.go M. Bianco	Numero stalli	46
	Numero Parcometri	1
	Tariffa	A
Parcheggio in Piazzale Stazione	Numero stalli	19
	Numero Parcometri	1
	Tariffa	A
Parcheggio in Piazza Vittoria	Numero stalli	92
	Numero Parcometri	2
	Tariffa	A

Parceggio in Corso Bandiera	Numero stalli	33
	Numero Parcometri	2
	Tariffa	A
Parceggio in Via C. Battisti	Numero stalli	25
	Numero Parcometri	-
	Tariffa	-
Parceggio in Piazza V.le delle Rose	Numero stalli	8
	Numero Parcometri	-
	Tariffa	-
Parceggio in Via Dalmazia	Numero stalli	7
	Numero Parcometri	1
	Tariffa	A
Parceggio in Via F. Filzi	Numero stalli	6
	Numero Parcometri	-
	Tariffa	-
Parceggio in L.go Mastrogiurato	Numero stalli	10
	Numero Parcometri	1
	Tariffa	A

ORARIO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E COSTI

PARCHEGGIO A PAGAMENTO		
PERIODO PARCHEGGIO A PAGAMENTO	Durata	
TARIFFE	Periodo ora solare	Periodo ora legale
	Dalle 08.00 alle 13.00	Dalle 8.00 alle 13.00
	Dalle 15.30 alle 19.30	Dalle 16.00 alle 21.00
	ú 0,50 prima ora ú 0,50 seconda ora ú 1,50 terza ora ú 1,50 ore successive	ú 0,50 prima ora ú 0,50 seconda ora ú 1,50 terza ora ú 1,50 ore successive
	Importo minimo 0,50	Importo minimo 0,50

2.1 Tutela e controllo dell'utente

Il servizio di controllo della sosta sarà effettuato da operatori muniti di qualifica di Ausiliare della Sosta, che indosseranno apposite uniformi riconoscibili e non confondibili con il personale di Polizia Municipale.

Gli Ausiliari della Sosta, infatti, nello svolgimento della loro attività di controllo, potranno fornire informazioni e chiarimenti agli utenti che ne manifestassero la necessità e dovranno pertanto sempre rispettare gli stessi principi comportamentali previsti per il personale a contatto con il pubblico.

Elementi indispensabili per una mansione come quella svolta dall'Ausiliare della Sosta sono quelle della cordialità, disponibilità, cortesia, i quali spesso rappresenta per l'utente in difficoltà una figura di riferimento e di aiuto, deve quindi poter dare fiducia e sicurezza all'automobilista.

Nello svolgimento della propria attività gli Ausiliari della Sosta operano in stretta collaborazione con il Comando della Polizia Municipale

L'attività di Ausiliario della Sosta consiste nell'effettuare dal nostro personale che accerta la presenza sul cruscotto dell'autovettura del tagliando, rilasciato dal parcometro, di avvenuto pagamento e la regolarità dello stesso.

La procedura giornaliera prevede che gli operatori titolari di qualifica di Ausiliari della Sosta svolgano regolarmente l'attività di controllo della sosta.

Altresì, la procedura sanzionatoria a carico degli utenti è prevista per le casistiche di seguito illustrate:

- In caso di autovettura lasciata in sosta in sosta fuori dalla zona delimitata da segnaletica;
- In caso di autovettura "scoperta", vale a dire con mancato o parziale pagamento, in questo caso, l'operatore attende un momento per accertarsi del fatto che l'utente non stia integrando o effettuando in quel momento il

pagamento. Trascorso l'intervallo di tempo necessario e dopo essersi accertato che il proprietario dell'autovettura non stia tornando all'auto, l'Ausiliare della Sosta provvede ad applicare la sanzione amministrativa, che consiste nella redazione di un verbale di contestazione, numerato progressivamente e compilato con i dati dell'autovettura, e se presente, del conducente. Una copia del verbale viene lasciata all'utente e l'altra copia viene trasmessa agli uffici o al comando della locale Polizia Municipale.

Ad ausilio per gli utenti del servizio di sosta a pagamento, la Società Anxam S.p.a. ha predisposto anche la forma di pagamento elettronico attraverso l'impiego di un APP da installare sul proprio smartphone. Questa forma di pagamento va ad integrare il tradizionale metodo di pagamento in moneta per mezzo degli appositi parcometri.

2.2 Procedura al dialogo

L'adeguata informazione nei confronti degli utenti sarà garantita dall'utilizzo di tutti i tradizionali sistemi: apposita segnaletica, sito internet e dagli uffici di Anxam Spa sul territorio.

- Sito in Via V. Bianco 6, 66034 di LANCIANO
- Telefono: 0872 44272
- Email: info@farmanxa.com

3. Servizi Cimiteriali

I Servizi cimiteriali offerti da Anxam S.p.a. sono descritti nel Contratto di Servizio tra la Società ed il Comune di Lanciano e sono i seguenti:

- ✓ **Il servizio di sepoltura** si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti di ossa, resti mortali o ceneri.
- ✓ **Il servizio di esumazione e di estumulazione** si occupa del disseppellimento dei defunti e della conservazione dei resti mortali/ossei rinvenuti.
- ✓ **Il servizio di custodia e manutenzione** dei cimiteri si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri cittadini.

- ✓ **Il Servizio amministrativo** si occupa della predisposizione delle concessioni cimiteriali e delle autorizzazioni amministrative.

IL SERVIZIO DI SEPOLTURA

TIPOLOGIA SEPOLTURA	DEFINIZIONE
INUMAZIONE	L'inumazione è il tipo di sepoltura nella nuda terra. La concessione del posto per inumazione deve intendersi come diritto d'uso che non conferisce proprietà sul terreno. Il periodo di inumazione è di 10 anni.
TUMULAZIONE	La tumulazione è la sepoltura dei feretri, cassette di resti mortali o urne cinerarie in manufatti costruiti all'interno dei cimiteri e dati in concessione d'uso.

IL SERVIZIO DI ESUMAZIONE E DI ESTUMULAZIONE

TIPOLOGIA SEPOLTURA	DEFINIZIONE
ESUMAZIONE	L'esumazione è l'operazione cimiteriale che consente di recuperare i resti mortali di un defunto sepolto nel terreno dopo un periodo di tempo, stabilito per legge, non inferiore ai 10 anni.
ESTUMULAZIONE	L'estumulazione è l'operazione cimiteriale che consente di recuperare i resti mortali di un defunto sepolto in muratura, in un loculo o sepoltura di famiglia, da almeno vent'anni. L'esumazione si dice straordinaria, se effettuata prima che siano trascorsi dieci anni dal momento della sepoltura; L'esumazione viene considerata straordinaria, invece, se effettuata prima dei venti anni.

Le Tariffe sono approvate dalla Giunta Comunale e scaricabili sul sito www.anxam.it.

IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO

In forma esemplificativa, le attività del servizio amministrativo cimiteriale svolto dal Gestore sono riferite a:

- ✓ Attività di sportello per le pratiche/informazioni amministrative relative ai cimiteri ad alle attività che vi si svolgono;
- ✓ Attività istruttoria per la verifica del diritto d'accoglienza nei cimiteri di salme, resti mortali, ossa, ceneri;

- ✓ Attività istruttoria e preparazione degli atti per l'assegnazione dei posti di sepoltura di salme, resti mortali, ossa, ceneri;
- ✓ Programmazione delle esumazioni/esumazioni ordinarie e straordinarie, compresi contatti ed informativa verso l'utenza;
- ✓ Attività di istruttoria e verifica per gli atti relativi all'espletamento delle varie attività operative cimiteriali;
- ✓ Tutte le altre attività amministrative inerenti e collegate alla gestione dei servizi cimiteriali.

3.1 Gestione rifiuti cimiteriali

La complessa tematica dei rifiuti cimiteriali è da sempre al centro dell'attenzione in quanto la stessa risulta trasversale sia alla disciplina dei rifiuti urbani in senso stretto, sia a quella dei rifiuti sanitari in senso lato.

La gestione di tali tipi di rifiuti infatti, da un lato coinvolge profili legati alla tutela ambientale, mentre dall'altro implica soluzioni collegate al rispetto di determinati standard igienico sanitari, necessari per garantire la protezione della c.d. salute pubblica.

La regolamentazione dei rifiuti cimiteriali sconta la sovrapposizione di due normative: quella statale d.lgs 152 del 2006 art. 184 , quella comunale art. 198 (competenze dei comuni).

Da qui l'esigenza della Società Anxam S.p.a. di sottoscrivere un contratto di assistenza e servizi in materia di rifiuti cimiteriali.

Di seguito l'elenco delle attività svolte:

- Individuazione codici CER;
- Analisi chimiche, registro di carico e scarico rifiuti;
- Allestimento (cartellonistica , contenitori omologati) e tenuta deposito temporaneo;
- Invio a smaltimento presso impianti autorizzati;
- Tenuta MUD

4. Modello di organizzazione gestione e controllo ex D. Lgs 231/2001

Anxam Spa si sta dotando di un sistema di gestione e controllo secondo quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001.

Il sistema nel suo complesso si compone dei seguenti documenti:

- Codice etico di comportamento;
- Modello di organizzazione parte generale;
- Modello di organizzazione parte speciale.

5. Aspetti relazionali del personale a contatto con l'utenza

Il personale a contatto con il pubblico è comunque sempre tenuto a rispettare norme comportamentali stabilite dalla Società ed a garantire un atteggiamento rispettoso nei confronti degli utenti, al fine di creare un rapporto costruttivo con la cittadinanza che usufruisce dei servizi.

In particolare, le norme di comportamento possono essere come di seguito sintetizzate:

- Comunicare sempre le proprie generalità (se contatto telefonico) o comunque portare sempre visibili i contrassegni distintivi di riconoscimento;
- Rispondere sempre con cortesia e disponibilità, evitando discussioni ed agevolando l'utilizzo dei servizi da parte dell'utente;
- Cercare sempre di fornire un riscontro puntuale evitando di far perdere tempo all'utente ed astenendosi da comportamenti non conformi al ruolo ricoperto.

6. Attuazione ed aggiornamento della carta

L'azienda si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la Carta dei Servizi sul sito web www.anxam.it nella apposita sezione dedicata su "Amministrazione Trasparente".

La carta sarà posta in visione per consultazione e sarà inviata al Comune ogni qualvolta sia richiesto.