



# LA CARTA DEI SERVIZI

ASM ROVIGO S.p.A.

3 Novembre 2025



## **Sommario**

<b>1. Introduzione, principi fondamentali e strumenti operativi</b>	<b>pag. 4</b>
<b>2. Storia e valori di ASM ROVIGO S.p.A.</b>	<b>pag. 7</b>
<b>3. I settori:</b>	
<b>3.1. verde pubblico</b>	<b>pag. 10</b>
<b>3.2. farmacie</b>	<b>pag. 12</b>
<b>3.3. gestione parcheggi</b>	<b>pag. 16</b>
<b>3.4. pubblicità e pubbliche affissioni</b>	<b>pag. 19</b>
<b>3.5. servizi cimiteriali</b>	<b>pag. 21</b>
<b>4. Servizi ASM ROVIGO S.p.A. - Questionario soddisfazione degli utenti</b>	<b>pag. 23</b>
<b>5. Servizi ASM ROVIGO S.p.A. - Modulo reclami degli utenti</b>	<b>pag. 25</b>
<b>6. Standard qualità</b>	
<b>6.1. settore verde pubblico</b>	<b>pag. 26</b>
<b>6.2. settore farmacie</b>	<b>pag. 27</b>
<b>6.3. settore gestione parcheggi</b>	<b>pag. 28</b>
<b>6.4. settore pubbliche affissioni</b>	<b>pag. 29</b>
<b>6.5. settore servizi cimiteriali</b>	<b>pag. 30</b>

## Introduzione, principi fondamentali e strumenti operativi

La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 (DPCM 27/01/1994, pubblicata in G.U. il 22/02/1994 n. 43) e le successive norme in materia di qualità dei servizi pubblici stabiliscono i principi a cui le aziende che svolgono servizi pubblici devono ispirarsi.

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui l'Ente si impegna nei confronti dei cittadini a garantire qualità, trasparenza e accessibilità. Essa elenca i servizi disponibili, stabilisce gli standard previsti dalla legge e rappresenta un atto di responsabilità, consentendo ai cittadini di monitorarne l'efficacia e di acquisire maggiore consapevolezza dei propri diritti.

Il presente documento si basa sui principi di:

- **Uguaglianza**
- **Imparzialità**
- **Continuità**
- **Diritto di scelta**
- **Partecipazione**
- **Efficienza ed efficacia**

---

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### — Uguaglianza

L'erogazione del servizio si ispira al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che disciplinano i rapporti tra utenti e azienda, così come l'accesso ai servizi pubblici, sono uguali per tutti, senza discriminazioni basate su sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche.

#### — Imparzialità

L'azienda ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### — Continuità

L'azienda garantisce un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni. Eventuali disservizi o interruzioni saranno regolati dalle normative di settore e saranno adottate tutte le misure necessarie per minimizzare il disagio agli utenti.

#### — Diritto di scelta

L'utente ha il diritto di scegliere tra i diversi soggetti che erogano lo stesso servizio nel territorio.

### — Partecipazione

L'azienda garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio. In particolare:

- L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'ente erogatore, secondo la normativa vigente (Legge 7 agosto 1990, n. 241).
- L'utente può formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- L'azienda fornisce riscontri tempestivi alle segnalazioni e proposte degli utenti.
- È prevista la raccolta periodica delle valutazioni degli utenti sulla qualità del servizio.

### — Efficienza ed efficacia

L'azienda persegue il miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse, adottando soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo.

---

## STRUMENTI OPERATIVI

### — Adozione degli standard di qualità

- Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa e vengono verificati con gli utenti.
- I piani di miglioramento degli standard dei servizi sono costantemente aggiornati.

### — Semplificazione delle procedure

L'azienda si impegna a ridurre al minimo gli adempimenti burocratici e razionalizzare le procedure per facilitarne la comprensione da parte degli utenti.

### — Informazione agli utenti

L'azienda garantisce la massima trasparenza e informazione agli utenti sui servizi offerti. In particolare:

- Rende noto, tramite avvisi pubblici, le condizioni tecniche per l'erogazione dei servizi.
- Pubblica gli esiti delle verifiche compiute.
- Informa tempestivamente sulle variazioni nelle modalità di erogazione del servizio.
- Rende accessibili tutti gli atti che disciplinano l'erogazione dei servizi.
- Attiva gli strumenti di comunicazione, verificandone periodicamente il funzionamento.
- Assicura la chiarezza e comprensibilità dei testi e la loro accessibilità al pubblico.
- Garantisce agli utenti il diritto ad ottenere informazioni precise sulle decisioni che li riguardano e sulle modalità di presentazione di eventuali reclami.

#### — Rapporti con gli utenti

- Presso gli uffici e sul SITO UFFICIALE [www.asmrovigo.it](http://www.asmrovigo.it) sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.
- L'orario di apertura degli uffici destinati ai rapporti con il pubblico comprende anche fasce pomeridiane.
- ASM ROVIGO S.p.A. garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D. Lgs.30 giugno 2003, n. 196, come modificato dal D.lgs. 101/2018.
- I dati raccolti sono trattati esclusivamente per le finalità connesse ai servizi offerti secondo principi di liceità correttezza trasparenza e tutela della riservatezza.

#### — Doveri di valutazione della qualità dei servizi

- Sono previste verifiche periodiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati.


#### — Procedure di reclamo


- Sono previste procedure di reclamo chiare e accessibili disponibili sul sito ufficiale [www.asmrovigo.it](http://www.asmrovigo.it).
-


## Storia e valori di ASM ROVIGO S.p.A.

### STORIA


ASM ROVIGO S.p.A. è una società per azioni interamente di proprietà del Comune di Rovigo, attiva nella gestione dei servizi pubblici affidati secondo il modello “in house”, in continuità con le realtà aziendali preesistenti, che si sono evolute nel tempo in base alle normative vigenti.

 **6 luglio 1959:** Il Consiglio Comunale di Rovigo approva la Costituzione dell’Azienda Municipalizzata del Gas, che avvia l’attività il 1° gennaio 1960, subentrando alla concessionaria Italgas.


 **26 novembre 1984:** L’azienda viene trasformata in Azienda Servizi Municipalizzati (ASM). Dal 1° gennaio 1985, ASM assume anche il servizio di igiene urbana, precedentemente gestito dalla Società Appalti Pubblici di Firenze.


 **13 luglio 2000:** ASM ROVIGO viene trasformata in società per azioni, come previsto dall’art. 115 della Legge 267/2000. La società opera come “multiutility” nei settori:


- Gas e gestione calore.
- Parcheggi.
- Servizi ambientali.
- Arredo urbano e manutenzione del verde pubblico.


 **Gennaio 2005:** Il Comune di Rovigo conferisce la propria Azienda Speciale Pluriservizio (ASP) in ASM, ampliando le attività con:

- Servizi cimiteriali e onoranze funebri.
- Gestione delle farmacie comunali.
- Accertamento e riscossione dei tributi comunali.

 **2007:** E’ stata effettuata una permuta azionaria con ASCOPIAVE S.p.A., ASM ROVIGO S.p.A. ha ricevuto azioni pari al 4,4% del capitale sociale di ASCOPIAVE S.p.A. che ha acquisito in concambio la titolarità del 100% delle quote di ASM DG S.r.l. e del 49% di ASM SET S.r.l., le due società partecipate attive nella distribuzione e vendita del gas naturale create sulla base degli obblighi sulla liberalizzazione del mercato del gas introdotti dal cosiddetto “Decreto Letta” del 2000.

 **2010:** Viene scorporata la Divisione Servizi Informatici e Telematici, dando vita ad AS2 S.r.l., società per i servizi alla Pubblica Amministrazione.

 **2011:** la Divisione Ambiente di ASM ROVIGO S.p.A. è stata scorporata per costituire una società autonoma, ASM AMBIENTE S.r.l., in vista della successiva operazione di fusione con Ecogest S.r.l., che ha portato alla creazione di un unico soggetto provinciale nel settore dell'igiene ambientale, Ecoambiente. Di conseguenza, dal 2012 ASM ROVIGO S.p.A. non è più gestore dei servizi ambientali. Inoltre, dall'inizio del 2011, in osservanza delle normative regionali, ASM ROVIGO S.p.A. ha ceduto per conferimento il ramo di azienda dell'attività di onoranze funebri alla società ASM onoranze funebri S.r.l., le cui quote sono state poi interamente alienate.

 **2019:** ASM ROVIGO S.p.A. incorpora Rotonda Park S.r.L, gestore del Parcheggio Multipiano e di quello in Piazza XX Settembre.

---

## MISSION

ASM ROVIGO S.p.A. si basa su tre pilastri fondamentali:



### Eccellenza

Impegno costante nel migliorare la qualità, puntando al risultato migliore in ogni attività.



### Innovazione

Apertura al cambiamento e ricerca di soluzioni nuove per affrontare le sfide future.



### Efficienza

Ottimizzazione delle risorse, dei tempi e dei processi per garantire risultati concreti e sostenibili.

L'azienda mira a migliorare continuamente la gestione dei servizi, ponendo attenzione alla qualità dell'offerta e al ruolo sociale della propria attività. ASM ROVIGO S.p.A. si propone come motore di sviluppo per il territorio, operando in stretta sinergia con le istituzioni locali e i cittadini-utenti, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale.

L'obiettivo è creare valore per la comunità e migliorare la qualità della vita attraverso servizi affidabili, efficienti e vicini alle esigenze degli utenti.

---

## VALORI

ASM ROVIGO S.p.A. si ispira ai seguenti valori fondamentali:



### Trasparenza

Trasparenza nelle attività e nei processi decisionali.



### Responsabilità sociale

Responsabilità sociale, sia etica che ambientale, come elemento integrante della gestione aziendale.



### Comunicazione

Comunicazione costante con i cittadini-utenti, per comprendere e soddisfare al meglio le loro esigenze.



### Innovazione


Innovazione e miglioramento continuo per garantire servizi di alta qualità.

## INDAGINI DI SODDISFAZIONE

A partire dal 2026, ASM ROVIGO S.p.A. realizzerà **indagini** di “customer satisfaction” per monitorare il gradimento dei servizi.


 Obiettivi:

- Comprendere le reali esigenze degli utenti.
- Migliorare continuamente il servizio.
- Promuovere nuovi progetti.

 L'indagine sarà condotta annualmente mediante la raccolta delle informazioni ottenute dai questionari di soddisfazione proposti all'utenza presenti sul sito ufficiale [www.asmrovigo.it](http://www.asmrovigo.it) nell'area **NOTIZIE, INDAGINI E AVVISI.**



---

## GESTIONE DEI RECLAMI

 Per **segnalazioni** è disponibile l'apposito “Modulo reclami” sul sito ufficiale [www.asmrovigo.it](http://www.asmrovigo.it) nell'area CONTATTI.

I reclami saranno presi in carico **solo se completi di nome e cognome con motivazione dettagliata.**

ASM ROVIGO S.p.A. si impegna a:

-  Fornire risposta **entro 10 giorni** dalla ricezione della segnalazione.
  -  In caso di segnalazioni **urgenti**, il Responsabile di Settore contatterà **immediatamente l'utente.**
- 

## PARTECIPAZIONE ATTIVA DEI CITTADINI

ASM ROVIGO S.p.A. pone al **centro della propria attività il cittadino**, riconosciuto come protagonista nella costruzione di servizi moderni e trasparenti. In particolare, promuove:

- Incontri con cittadini e associazioni.
  - Iniziative di ascolto e miglioramento.
-

## I SETTORI

### Settore verde pubblico

Dal 1998 ASM ROVIGO S.p.A. cura la **manutenzione del patrimonio verde pubblico** nel Comune di Rovigo. Attualmente, la superficie complessiva delle aree affidate alla gestione diretta è di circa **700.000 m<sup>2</sup>**.

Il servizio riguarda tutte le attività di gestione **ordinaria e straordinaria** della **manutenzione del verde** e dell'**arredo urbano** ed in particolare:

#### ■ **Regolamenti comunali**

#### ■ **Aree di intervento e cicli di sfalcio stradali e piste ciclabili (centrali e periferiche)**

Pianificazione e gestione dei cicli di taglio e pulizia lungo strade, piste ciclabili e aree urbane.

#### ■ **Controllo fitopatologico delle essenze arboree**

Monitoraggio dello stato di salute delle piante, diagnosi di patologie e definizione di interventi curativi o preventivi.

#### ■ **Diserbo quartieri e frazioni (meccanico, manuale, chimico)**

Esecuzione di trattamenti per il controllo delle infestanti, con rispetto delle norme ambientali e di sicurezza in ambito extraurbano e residenziale.

#### ■ **Giardini scolastici**

Cura del verde negli spazi annessi agli edifici scolastici comunali, con attenzione alla sicurezza e all'uso didattico.

#### ■ **Impianti di irrigazione**

Gestione e manutenzione di reti e sistemi irrigui in parchi e giardini pubblici.

#### ■ **Interventi di manutenzione del verde pubblico**

Attività periodiche di potatura, sfalcio, pulizia e ripristino delle aree verdi urbane.

#### ■ **Interventi di manutenzione del verde pubblico (area protetta)**

Interventi mirati alla tutela ambientale e paesaggistica nelle aree soggette a vincolo o protezione.

#### ■ **Parchi e giardini pubblici**

Gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria, arredi, e sicurezza delle aree verdi urbane.

### **Patrimonio arboreo pubblico**

Censimento, gestione informatizzata e manutenzione del patrimonio arboreo comunale.

### **Richiesta abbattimento alberi**


Istruttoria tecnica, verifica fitostatica e autorizzazioni secondo i regolamenti comunali.

### **Tutela del patrimonio arboreo: monitoraggio e lotte obbligatorie**

Sorveglianza fitosanitaria e attuazione delle *lotte obbligatorie* contro parassiti e agenti dannosi secondo la normativa vigente.

### **Verde privato: norme per la prevenzione di rischi igienico-sanitari**


Vigilanza e interventi in materia di rischi igienico-sanitari derivanti da incuria o degrado di aree private.


Il cittadino può trovare INFORMAZIONI, FAQ e AGGIORNAMENTI in merito al servizio sul sito ufficiale  [www.asmrovigo.it](http://www.asmrovigo.it) alla sezione dedicata.

---

## RAPPORTI CON I CITTADINI

### **Ufficio Verde Pubblico**

 Tel. 0425 3967732

 Cell. 340 8423566

 Email: [verdepubblico@asmrovigo.it](mailto:verdepubblico@asmrovigo.it)

 URP Comune di Rovigo

---

## OBIETTIVI DEL SERVIZIO

 Gli obiettivi dell'azienda per il miglioramento del servizio verde pubblico sono:

- Garantire la manutenzione regolare e la sicurezza delle aree verdi comunali.
- Assicurare trasparenza e tempestività nelle comunicazioni ai cittadini.
- Promuovere la tutela dell'ambiente e della biodiversità attraverso pratiche sostenibili.
- Mantenere un rapporto diretto attraverso procedure chiare per i reclami e dal 2026 indagine annuale di *Customer satisfaction* con la cittadinanza per la segnalazione di problemi o proposte di miglioramento.

## Settore farmacie

Dal 2005 ASM ROVIGO S.p.A. gestisce il servizio **Farmacie Comunali**, nato con il conferimento dell'Azienda Speciale Pluriservizio (ASP). Il servizio comprende:

- **FARMACIE:**
  - **N. 2 a Rovigo.**
  - **N. 1 a Boara Polesine.**
  - **N. 1 a Sant'Apollinare.**
- **DISPENSARIO FARMACEUTICO A BORSEA**


Le Farmacie Comunali rappresentano un **PRESIDIO DI SALUTE PER LA COMUNITÀ**, un punto di riferimento essenziale per la salute dei cittadini, offrendo non solo farmaci e dispositivi medici, ma anche servizi di **prevenzione, educazione sanitaria** e promozione dei corretti stili di vita.


---

### I NOSTRI PUNTI

#### Farmacia Comunale n.1


 Via N. Badaloni – Rovigo


 0425 23016

 Lun–Ven 08:45–12:30 / 16:00–19:30 • Sab 08:45–12:30

#### Farmacia Comunale n.2


 Via Don Aser Porta – Sant'Apollinare


 0425 939034

 Lun–Ven 08:45–12:30 / 16:00–19:30 • Sab 08:45–12:30


#### Farmacia Comunale n.3


 Viale Tre Martiri, 61 – Rovigo


 0425 361434

 Lun–Ven 08:45–12:30 / 16:00–19:30 • Sab 08:45–12:30

#### Farmacia Comunale n.4


 Via Curtatone, 135/b – Boara Polesine


 0425 485180

 Lun–Ven 08:45–12:30 / 16:00–19:30 • Sab 08:45–12:30

## **Dispensario Farmaceutico – Borsea**


 Via Savonarola, 47 – Borsea

 0425 475048

 Lun–Ven 09:00–12:00 / 16:30–19:30 • Sab 09:00–12:00

---

### **OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

 Gli obiettivi dell'azienda per il miglioramento del servizio farmacie sono:

- Garantire la continuità' del servizio farmaceutico, assicurando l'apertura regolare e il servizio di guardia nei giorni festivi e notturni.
- Assicurare tempi ridotti e priorità di accesso alle persone fragili, disabili e alle donne in gravidanza.
- Promuovere la professionalità la cortesia del personale, garantendo un rapporto di fiducia e chiarezza comunicativo con l'utenza.
- Favorire la corretta informazione dei cittadini in materia di prevenzione uso consapevole dei medicinali.
- Mantenere un rapporto diretto attraverso procedure chiare per i reclami e dal 2026 indagine annuale di *Customer satisfaction* con la cittadinanza per la segnalazione di problemi o proposte di miglioramento.

## COSA TROVARE NELLE NOSTRE FARMACIE



### Servizi di base



Dispensazione di medicinali, anche su ordinazione



Preparazioni galeniche (magistrali e ufficiali)



Conservazione certificata dei farmaci



Farmaci per la terapia del dolore



Farmacovigilanza e consulenze sull'uso corretto dei farmaci



### Informazione ed Educazione Sanitaria



Consulenze sui farmaci equivalenti e generici



Materiale informativo su salute, patologie e prevenzione



Campagne vaccinali e attività educative nelle scuole e associazioni

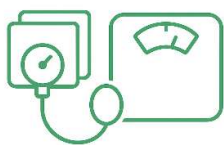


Collaborazioni con medici di base e ASL



Servizi dedicati alle fasce deboli o svantaggiate

## Servizi specialistici



Misurazione della  
pressione e  
controllo del peso



Autotest  
diagnostici



Noleggio  
apparecchiature  
sanitarie



Prenotazioni  
di visite specialistiche  
ed esami di laboratorio,  
e scarico referti



Screening per  
la ricerca del  
sangue occulto  
nelle feci



Progetto di screening  
per l'individuazione  
dell'ipertensione  
arteriosa non nota



Progetto di monitoraggio  
dell'aderenza alla  
terapia farmacologica  
nei pazienti con  
diabete di tipo 2



Progetto di  
monitoraggio  
dell'aderenza  
alla terapia  
farmacologica  
nei pazienti affetti  
da BPCO



Guardia farmaceutica  
notturna e festiva

Il cittadino può trovare INFORMAZIONI, FAQ e AGGIORNAMENTI in merito al servizio sul sito ufficiale [www.asmrovigo.it](http://www.asmrovigo.it) alla sezione dedicata.

## Settore parcheggi

ASM ROVIGO S.p.A. si occupa della gestione delle aree di sosta a pagamento sulle strade cittadine e del **Parcheggio Multipiano di Piazzale Di Vittorio**, curando gli incassi, il controllo della sosta e la gestione dei relativi permessi e abbonamenti.

Inoltre, gestisce il **servizio di rilascio e riscossione del canone concessorio stradale** relativo ad accessi e passi carrai.

A Rovigo sono disponibili **circa 1.000 parcheggi a pagamento su strada**, serviti da **45 parcometri**.

Le attività sono organizzate per rispondere alle esigenze di **cittadini, turisti e visitatori** del Comune.

---

### SERVIZI OFFERTI

 **Parcheggio su strada**

 **Parcheggio Multipiano**

 **Passi carrai**

 **Notizie e avvisi**


Il cittadino può trovare le INFORMAZIONI, FAQ e AGGIORNAMENTI sul servizio sul **SITO UFFICIALE** [www.asmrovigo.it](http://www.asmrovigo.it) alla sezione dedicata. In particolare:


- Zone, Tariffe e Orari sosta a pagamento su strada.
- Modalità di pagamento: parcometri e digitale.
- Agevolazioni parcheggi su strada.
- Il Parcheggio Multipiano.
- Passi Carrai.
- Modulistica Parcheggi e Passi Carrai.

---

### UFFICIO PARCHEGGI E PASSI CARRAI

 **Presso il Parcheggio Multipiano**


 Via Porta S. Giovanni s/n (a fianco del Piazzale Di Vittorio) – Rovigo

 Tel. 0425 412116 – Fax 0425 417667

 **Orari di apertura al pubblico:**

- lunedì – venerdì: 08.15–12.45 / 15.15–17.45
- sabato: 08.15–11.45 / 15.15–17.45

## OBIETTIVI DEL SERVIZIO


 Gli obiettivi dell'azienda per il miglioramento del servizio parcheggi sono:


- Offrire informazioni chiare su tariffe e modalità di accesso.
  - Mantenere aggiornate banche dati informatizzate.
  - Mantenere un rapporto diretto attraverso procedure chiare per i reclami e dal 2026 indagine annuale di *Customer satisfaction* con la cittadinanza per la segnalazione di problemi o proposte di miglioramento.
- 

## IL PERSONALE

Il personale dell'azienda:

- Indossa **divisa e/o tessera di riconoscimento ben visibile**.
- Controlla la **regolarità della sosta**.
- È tenuto a **sanzionare eventuali irregolarità**.
- È sempre **disponibile a fornire informazioni con professionalità, cortesia e rispetto**.



 Tutto il personale riceve formazione specifica e affiancamento per garantire un alto livello di relazione con il pubblico.

 Gli **addetti alla sosta**, riconoscibili tramite **copricapo e pettorina**, sono **ausiliari della sosta** nominati dal Sindaco, in collaborazione con la Polizia Municipale.

 In caso di irregolarità, redigono un verbale per la sanzione amministrativa.

---

## SICUREZZA

-  Videosorveglianza h24 ove presenti i dispositivi.
  -  Presidi antincendio e piani di manutenzione.
- 

## ACCESSIBILITÀ

-  Aree di sosta dedicate a persone con disabilità.
- 

## FUNZIONALITÀ

-  Servizi sempre operativi con **sistemi di pagamento efficienti**.
-

## TUTELA

⚖️ Eventuali ricorsi a seguito di sanzioni amministrative vanno inoltrati al **Prefetto di Rovigo** tramite gli **uffici della Polizia Municipale**, entro 60 giorni dalla notifica del verbale, secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

---

## Settore pubblicità e pubbliche affissioni

ASM ROVIGO S.p.A. gestisce per conto del Comune di Rovigo il servizio di **riscossione del Canone Unico Patrimoniale** relativo alla **pubblicità** e alle **pubbliche affissioni**.

Il servizio garantisce l'esposizione, in appositi impianti e a cura del personale ASM, di manifesti cartacei contenenti:

- comunicazioni istituzionali o sociali prive di rilevanza economica.
- messaggi pubblicitari diffusi nell'ambito di un'attività economica.

---

### SERVIZI INCLUSI

 **Affissione manifesti e riscossione canone.**

 **Gestione spazi pubblicitari.**

 **Manutenzione e controllo strutture pubblicitarie**

Il cittadino può trovare INFORMAZIONI, FAQ e AGGIORNAMENTI in merito al servizio sul sito ufficiale [www.asmrovigo.it](http://www.asmrovigo.it) alla sezione dedicata.


- Spazi pubblicitari.
- Modalità di prenotazione e pagamento.
- Tariffe e regolamenti.
- Segnalazioni e reclami sul servizio.


---

### UFFICI DI RIFERIMENTO

 **Ufficio Accertamento e Riscossione delle Pubbliche Affissioni**



 Sede: Via D. Alighieri, 4 – 45100 ROVIGO

 Tel. 0425 396734 / 0425 396735

 Fax: 0425 396727


 Email: [affissioni.icp@asmrovigo.it](mailto:affissioni.icp@asmrovigo.it)

 **Orari di apertura al pubblico:**

- Dal lunedì al venerdì
-  Mattino: 08.00 – 12.30
-  Pomeriggio: 15.00 – 16.30

---

### OBIETTIVI DEL SERVIZIO

 Gli obiettivi dell'azienda per il miglioramento del servizio pubblicità e pubbliche affissioni sono:

- Assicurare all'utente riferimenti chiari: modalità di contatto, procedure e documenti necessari.
  - Risposte tempestive alle segnalazioni riguardanti funzioni istituzionali.
  - Potenziare l'efficienza organizzativa del servizio, ottimizzando le procedure di prenotazione, affissione e controllo sul territorio.
  - Il rispetto degli spazi pubblicitari e la tutela del decoro urbano.
  - Mantenere un rapporto diretto attraverso procedure chiare per i reclami e dal 2026 indagine annuale di *Customer satisfaction* con la cittadinanza per la segnalazione di problemi o proposte di miglioramento.
-

## Settore servizi cimiteriali

ASM Rovigo S.p.A. gestisce, per conto del Comune di Rovigo, i Servizi Cimiteriali e l'attività di Polizia Mortuaria presso:

- il Cimitero del Capoluogo.
- i Cimiteri delle frazioni di: Borsea, Buso, Sant'Apollinare, Sarzano, Mardimago, Boara Polesine, Granzette, Concadirame, Roverdicrè, Grignano Polesine.

---

### RIFERIMENTI NORMATIVI

- 📄 D.P.R. n. 285 del 10 settembre 1990 – "Nuovo ordinamento di polizia mortuaria".
- 📄 Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 – "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- 📄 Legge Regionale Veneto n. 18 del 04/03/2010 – "Norme in materia funeraria".
- 📄 Regolamento di Polizia Mortuaria approvato dall'azienda ULSS 5 di Rovigo con nota Prot. 39873 del 14.05.2018.

---


Le **ATTIVITÀ GESTITE** sono:

- **Concessioni cimiteriali:** Rilascio di loculi, cellette, ossari e aree per tombe di famiglia negli 11 cimiteri comunali.
- **Servizi cimiteriali operativi:** Inumazioni, Esumazioni, Tumulazioni, Estumulazioni, Traslazioni, Manutenzioni generali, Cura del decoro cimiteriale.
- **Lampade votive:** Realizzazione, esercizio e manutenzione degli impianti elettrici e degli allacciamenti per le luci votive.

Il cittadino può trovare INFORMAZIONI, FAQ e AGGIORNAMENTI in merito al servizio sul sito ufficiale [www.asmrovigo.it](http://www.asmrovigo.it) alla sezione dedicata.

- Orari cimiteri comunali.
- Orari ufficio polizia mortuaria.
- Tariffe Concessione Loculi, Aree, Diritti Cimiteriali e Canone Servizio Illuminazione Votiva.
- Costruzione e concessione tombe di famiglia.
- Regolamenti comunali e leggi di riferimento.
- Ampliamento Cimitero comunale di Rovigo.
- Disinteresse per la sepoltura.
- Le opere dell'artista Virgilio Milani nel cimitero di Rovigo.

### OBIETTIVI DEL SERVIZIO

 Gli obiettivi dell'azienda per il miglioramento dei servizi cimiteriali sono:

- Garantire rispetto, attenzione e umanità in tutte le fasi del servizio.
  - Assicurare trasparenza e tempestività nella gestione delle pratiche e delle comunicazioni.
  - Mantenere un elevato livello di decoro e sicurezza all'interno dei cimiteri comunali.
  - Mantenere un rapporto diretto attraverso procedure chiare per i reclami e dal 2026 indagine annuale di *Customer satisfaction* con la cittadinanza per la segnalazione di problemi o proposte di miglioramento.
-

## ■ SERVIZI ASM ROVIGO S.p.A. – QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI ■

*Gentile Utente,*

*La invitiamo a compilare il presente questionario. È anonimo e servirà a migliorare la qualità dei nostri servizi.*

### 1 SERVIZIO UTILIZZATO

- Verde Pubblico
- Farmacie Comunali
- Parcheggi
- Pubbliche Affissioni
- Servizi Cimiteriali

### 2 ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

- Facilità nel reperire informazioni:  Molto facile  Facile  Difficile  Molto difficile
- Adeguatezza orari:  Sì  In parte  No

### 3 QUALITÀ DEL SERVIZIO

- Valutazione complessiva:  Ottima  Buona  Sufficiente  Insufficiente
- Puntualità e regolarità:  Sempre  Spesso  Raramente  Mai

### 4 RAPPORTO CON IL PERSONALE

- Cortesia e disponibilità:  Sempre  Spesso  Raramente  Mai
- Chiarezza informazioni:  Sempre  Spesso  Raramente  Mai

### 5 RECLAMI E SUGGERIMENTI

- Conoscenza delle modalità di reclamo:  Sì  No
- Ha già presentato reclamo?  Sì  No
- Se sì, come valuta risposta e tempi?  Ottima  Buona  Sufficiente  Insufficiente

**6 SODDISFAZIONE COMPLESSIVA**

Molto soddisfatto  Soddisfatto  Poco soddisfatto  Per niente soddisfatto

**7** Suggerimenti liberi

.....  
.....

*Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), i dati personali forniti saranno trattati esclusivamente per le finalità statistiche e per il miglioramento dei servizi e conservati il tempo necessario al loro utilizzo*



## SERVIZI ASM ROVIGO SPA –MODULO RECLAMI DEGLI UTENTI

*Gentile Utente,*

*Il presente modulo è messo a disposizione per consentire reclami relativi ai servizi ASM Rovigo S.p.A.  
Il reclamo verrà preso in carico dal Settore competente che fornirà risposta entro 10 giorni lavorativi.*

### DATI DEL SEGNALANTE

Nome e Cognome: .....

Indirizzo: .....

Telefono: .....

E-mail: .....

### SERVIZIO UTILIZZATO

- Verde Pubblico
- Farmacie Comunali
- Parcheggi
- Pubbliche Affissioni
- Servizi Cimiteriali

### DESCRIZIONE DEL RECLAMO

.....  
.....  
.....

*Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), i dati personali forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione del reclamo e conservati per il tempo necessario all'evasione della pratica.*

**INVIO**

## Standard qualità

### Standard qualità settore verde pubblico

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD PREVISTO
ACCESSIBILITÀ	Ampiezza dell'orario dell'Urp apertura al pubblico	20 ore settimanali
INFORMAZIONE	Sezione dedicata sul sito ASM	Sito aggiornato completo di contatti, mappe e modulistica
EFFICIENZA OPERATIVA	Numero di cicli di sfalcio annuali	Centro storico minimo n. 10
		Parchi urbani/ aree verdi/frazioni / cigli stradali minimo n. 7
		Piste ciclabili minimo n. 6
SICUREZZA E QUALITÀ AMBIENTALE	Controllo fitosanitario del patrimonio arboreo	Eseguito annualmente e in caso di eventi straordinari
PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE	Formazione costante in materia di sicurezza e rapporto con l'utenza	Almeno 1 sessione annuale documentata
RELAZIONE CON L'UTENZA	Risposte scritte ai reclami	Entro 10 giorni dalla ricezione
	Segnalazioni urgenti	Gestione immediata da parte del direttore di farmacia
CUSTOMER SATISFACTION	Indagini di soddisfazione annuali	Avvio dal 2026 con pubblicazione risultati sul sito <a href="http://www.asmrovigo.it">www.asmrovigo.it</a>

## Standard qualità settore farmacie

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD PREVISTO
ACCESSIBILITA'	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	Rispetto degli orari esposti (feriali e festivi)
	Servizio di guardia farmaceutica	Apertura notturna e festiva
INFORMAZIONE	Sezione dedicata sul sito ASM	Sito aggiornato completo di contatti, mappe e modulistica
	Materiale informativo presente in ogni farmacia aggiornato su prevenzione, salute e farmaci equivalenti	Disponibilità costante in ogni farmacia
PROFESSIONALITÀ	Farmacisti qualificati iscritti all'Albo	Presenza costante
DISPONIBILITÀ DEI FARMACI	Farmaci di fascia A di uso comune	Presenza immediata di almeno il 95%
	Farmaci non disponibili	Reperimento entro 24 ore lavorative dalla richiesta
TEMPI DI ATTESA	Priorità	Persone fragili, disabili e donne in gravidanza
PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE	Formazione costante in materia di sicurezza e rapporto con l'utenza	Almeno 1 sessione annuale documentata
RELAZIONE CON L'UTENZA	Risposte scritte ai reclami	Entro 10 giorni dalla ricezione
	Segnalazioni urgenti	Gestione immediata da parte del direttore di farmacia
CUSTOMER SATISFACTION	Indagini di soddisfazione annuali	Avvio dal 2026 con pubblicazione risultati sul sito <a href="http://www.asmrovigo.it">www.asmrovigo.it</a>

## Standard qualità settore gestione parcheggi

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD PREVISTO
ACCESSIBILITÀ	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico dell'ufficio c/o Multipiano	41 ore settimanali
INFORMAZIONE	Sezione dedicata sul sito ASM	Sito aggiornato completo di contatti, mappe e modulistica
	Identificazione personale mediante divisa e tessera identificativa	100%
	Cartelli informativi in tutte le aree di sosta	100% segnaletica aggiornata
SICUREZZA	Videosorveglianza	Attiva H24 nelle aree coperte del servizio
	Presidi antincendio e piani di manutenzione	Controllo periodico semestrale ove presenti i dispositivi
ACCESSIBILITÀ PER DISABILI	Aree di sosta dedicate e segnalate	100% conformi al Codice della Strada
FUNZIONALITÀ SISTEMI DI PAGAMENTO	Disponibilità dei parcometri e canali digitali	Operatività $\geq$ 98%
	Tempo massimo per il ripristino guasti	24 ore lavorative
PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE	Formazione costante in materia di sicurezza e rapporto con l'utenza	> 1 training annuale
RELAZIONE CON L'UTENZA	Risposte scritte ai reclami	Entro 10 giorni dalla ricezione
	Segnalazioni urgenti	Gestione immediata da parte del Responsabile di Settore
CUSTOMER SATISFACTION	Indagini di soddisfazione annuali	Avvio dal 2026 con pubblicazione risultati sul sito <a href="http://www.asmrovigo.it">www.asmrovigo.it</a>

## Standard qualità settore pubbliche affissioni

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI RIFERIMENTO
<b>ACCESSIBILITÀ</b>	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	30 ore settimanali
<b>INFORMAZIONI</b>	Sezione dedicata sul sito ASM	Sito aggiornato completo di contatti, mappe e modulistica
<b>DURATA DELL'AFFISSIONE</b>	Rispetto del periodo richiesto	100% rispetto durata prenotata
<b>MANUTENZIONE STRUTTURE DI AFFISSIONE</b>	Controlli periodici di sicurezza e pulizia	Ogni 60 giorni
<b>PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE</b>	Formazione costante in materia di sicurezza e rapporto con l'utenza	> 1 training annuale
<b>RELAZIONE CON L'UTENZA</b>	Risposte scritte ai reclami	Entro 10 giorni dalla ricezione
	Segnalazioni urgenti	Gestione immediata da parte del Responsabile di Settore
<b>CUSTOMER SATISFACTION</b>	Indagini di soddisfazione annuali	Avvio dal 2026 con pubblicazione risultati sul sito <a href="http://www.asmrovigo.it">www.asmrovigo.it</a>

## Standard qualità settore servizi cimiteriali

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD PREVISTO
ACCESSIBILITÀ	Ampiezza orari di apertura	Ufficio polizia mortuaria n. 28 settimanali
		Cimiteri negli orari estivi n. 77 settimanali
		Cimiteri negli orari estivi n. 63 settimanali
INFORMAZIONE	Sezione dedicata sul sito ASM	Sito aggiornato completo di contatti, mappe e modulistica
	Identificazione personale mediante divisa e tessera identificativa	100%
EFFICIENZA OPERATIVA	Tempo massimo di esecuzione per servizi standard (inumazione/tumulazione)	Entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta
	Tempo medio per rilascio concessione cimiteriale	Entro 5 giorni lavorativi dalla domanda completa
MANUTENZIONE AREE CIMITERIALI	Pulizia e manutenzione ordinaria delle aree comuni	Almeno 2 volte alla settimana
	Controlli periodici sugli impianti votivi	Ogni 6 mesi
PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE	Formazione costante in materia di sicurezza e rapporto con l'utenza	> 1 training annuale
RELAZIONE CON L'UTENZA	Risposte scritte ai reclami	Entro 10 giorni dalla ricezione
	Segnalazioni urgenti	Gestione immediata da parte del Responsabile di Settore
CUSTOMER SATISFACTION	Indagini di soddisfazione annuali	Avvio dal 2026 con pubblicazione risultati sul sito <a href="http://www.asmrovigo.it">www.asmrovigo.it</a>