

AZIENDA FARMACEUTICA MUNICIPALIZZATA SPA L'AQUILA

Carta dei Servizi

1. Presentazione

L'AFM Spa Azienda Farmaceutica Municipalizzata, interamente partecipata dal Comune dell'Aquila, gestisce 7 farmacie di cui 6, Torrione, Strinella, Santanza, Coppito, Pettino, Civita di Bagno presenti sul territorio comunale ed una ad Avezzano. L'azienda gestisce inoltre il Polo per l'Infanzia "Casetta Fantasia", un asilo nido all'avanguardia ed una scuola materna con personale altamente specializzato nel settore pedagogico.

L'AFM Spa nasce nel gennaio del 1975, a seguito dell'approvazione del Regolamento Speciale per la costituzione dell'Azienda Farmaceutica Municipalizzata da parte del Consiglio Comunale dell'Aquila. La prima farmacia comunale apre il 5 luglio 1976, in località Torrione, al servizio dei popolosi quartieri del Torrione, di Colle Capocroce e di San Francesco, sempre nello stesso anno ad Agosto, viene inaugurata anche la seconda farmacia, in località Santanza.

L'apertura delle due farmacie consente di raggiungere uno dei primi obiettivi che l'Azienda si proponeva: *«quello di essere il più vicino all'utente, soprattutto in quelle zone scarsamente servite, garantendo un servizio continuo e disponendo di tutti i farmaci, principalmente quelli di non facile reperibilità»*.

La presenza delle farmacie comunali, porta la conseguente calmierazione dei prezzi, con una politica di contenimento rivolta in particolar modo agli alimenti per la prima infanzia così come ai prodotti parafarmaceutici.

La terza farmacia comunale, nasce nel 1985 a Civita di Bagno. Contemporaneamente l'Azienda avvia le prime campagne di informazione sanitaria, di prevenzione e di educazione farmaceutica. Nel 1987, nasce poi a Pettino, la quarta farmacia. A 20 anni dalla nascita dell'Azienda, viene inaugurata la quinta farmacia comunale in via Strinella, la nuova sede ed il deposito aziendale in via Ettore Moschino. Nel febbraio 2006, l'Azienda apre nel mese di Febbraio una farmacia comunale a Castel di Ieri, la sesta, la settima farmacia nasce poi nel 2007, a Coppito, immediato interland aquilano. Dopo un lungo percorso di mediazioni tra Comuni e Regione durato 5 anni, l'Azienda Farmaceutica apre nel 2008 una farmacia comunale ad Avezzano, nel quartiere di Borgo Angizia, che andrà a servire una popolazione di ottomila abitanti.

2. Cos'è la carta dei servizi

La carta dei servizi è lo strumento introdotto dal Decreto legge 12 maggio 1995, n.163 convertito in Legge l'11 luglio 1995 n. 273 (G.U. 11/07/1995 n. 160), con il quale i soggetti erogatori di servizi pubblici espongono con chiarezza quali sono i servizi che possono erogare e indicano gli standard di qualità minima che si impegnano a garantire all'utenza, specificando gli indicatori che saranno utilizzati per verificarne il rispetto e gli strumenti a disposizione dei cittadini per segnalare malfunzionamenti.

Lo scopo della presente Carta dei servizi è quello di consentire a ciascun utente 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 l'azienda AFM spa si impegna a rispettare.

AZIENDA FARMACEUTICA MUNICIPALIZZATA SPA L'AQUILA

3. I servizi prestati da AFM Spa

I servizi e le prestazioni di farmacia

- 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.

I servizi pedagogici

- asilo nido per i bambini da tre mesi a tre anni;
- scuola materna per i bambini da 3 a 6 anni;
- servizi di pre e inter scuola (prolungamento dell'orario ordinario della scuola primaria per esigenze particolari dei genitori).

4. Principi generali.

L'azione di AFM Spa si ispira ai seguenti principi

Eguaglianza

Le regole riguardanti i rapporti con gli utenti e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, sono adottate le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Imparzialità

Intesa come la capacità specifica di erogare il servizio prescindendo da qualsiasi interesse 'di parte' finalizzato ad obiettivi diversi da quelli istituzionali di AFM Spa.

Continuità

L'azienda si impegna: 1) 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. 2) di garantire la permanenza dei bambini nelle proprie strutture e l'erogazione dei servizi pedagogici nel tempo stabilito.

Diritto di scelta

Inteso come diritto del cittadino di approvvigionarsi dovunque egli ritenga opportuno senza per questo essere penalizzato nei confronti di altri clienti usuali.

Partecipazione

AZIENDA FARMACEUTICA MUNICIPALIZZATA SPA L'AQUILA

Intesa come possibilità del cittadino di proporre soluzioni migliorative del servizio, di esprimere giudizi e valutazioni, di poter ottenere risposte precise ed eque alla proprie rimostranze e critiche.

Efficacia

Intesa come la capacità di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci, fornendo al cittadino tutte le informazioni sulle modalità di assunzione.

Intesa come la capacità di farsi carico dei bambini utenti dei servizi pedagogici in modo da garantire lo sviluppo della loro identità personale, sviluppando la loro sicurezza interiore, stima di sé e fiducia nelle proprie capacità, consentendogli la progressiva conquista dell'autonomia come capacità pratica e operativa e l'acquisizione di una più ampia gamma di competenze motorie, conoscitive, linguistiche e relazionali.

Efficienza

AFM Spa si impegna a mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione del proprio personale a corsi di formazione e aggiornamento, e l'adeguamento delle tecnologie utilizzate.

Cortesìa

Intesa come ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione.

Trasparenza

AFM spa vuole instaurare e mantenere con gli utenti un rapporto di fiducia. Si impegna pertanto a garantire un adeguato sistema di conoscenza delle più importanti informazioni che riguardano l'azienda pubblica.

Riservatezza

I farmacisti e gli operatori dei servizi pedagogici si impegnano a non divulgare le notizie riguardo ai servizi prestati.

5. Le farmacie comunali

CIVITA DI BAGNO

- **Indirizzo**

Via Marsico Vestina 67100 — L'AQUILA (AQ)

- **Contatti**

0862 753790

civita.bagno@afmlaquila.it

- **Orario**

09:00 — 13:00 / 16:00 — 19:30 orario estivo

09:00 - 13:00/ 15:30 - 19:00 orario invernale

Giorni di chiusura **Domenica**

AZIENDA FARMACEUTICA MUNICIPALIZZATA SPA L'AQUILA

- **Come raggiungerci**

E' possibile raggiungere la farmacia comunale di Civita di Bagno con la linea AMA (autobus arancio) 16

COPPITO

- **Indirizzo**

Via per Preturo, 12 67100 — L'AQUILA (AQ)

- **Contatti**

0862 362572

0862 323788

coppito@afmlaquila.it

- **Orario**

09:00 — 13:00 / 16:30 — 20:00 orario estivo

09:00 — 13:00 / 16:00 — 19:30 orario invernale

- **Come raggiungerci**

E' possibile raggiungere la farmacia comunale di Coppito con le linee AMA (autobus arancio) 101, 102, 13, M3

PETTINO

- **Indirizzo**

Via Leonardo da Vinci, 15 67100 — L'AQUILA (AQ)

- **Contatti**

0862 321498

0862 318221

pettino@afmlaquila.it

- **Orario**

08:00 — 22:00 **ORARIO CONTINUATO**

Giorni di chiusura Aperta tutti i giorni DALLE ore 8.00 alle 22.00

- **Come raggiungerci**

E' possibile raggiungere la farmacia comunale di Pettino con la linea AMA (autobus arancio) 80

AZIENDA FARMACEUTICA MUNICIPALIZZATA SPA L'AQUILA

SANTANZA

- **Indirizzo**

Via Vicentini 67100 — L'AQUILA (AQ)

- **Contatti**

0862 028029

santanza@afmlaquila.it

- **Orario**

09:00 — 13:00 / 16:30 — 20:00 orario estivo

09:00 — 13:00 / 16:00 — 19:30 orario invernale

- **Come raggiungerci**

E' possibile raggiungere la farmacia comunale di Santanza con le linee AMA (autobus arancio) 5, 8, 12, 12A, 13, 15, 80, 99, 106, 108

STRINELLA

- **Indirizzo**

Via Strinella, 16 67100 — L'AQUILA (AQ)

- **Contatti**

0862 482884

0862 482884

strinella@afmlaquila.it

- **Orario**

09:00 — 13:00 / 16:30 — 20:00 orario estivo

09:00 — 13:00 / 16:00 — 19:30 orario invernale

Come raggiungerci
Dal Terminal è possibile raggiungere la farmacia comunale di Strinella con le linee AMA (autobus arancio) 8 e 83

TORRIONE

- **Indirizzo**

Via Alcide de Gasperi 67100 — L'AQUILA (AQ)

- **Contatti**

0862 482877

torrione@afmlaquila.it

AZIENDA FARMACEUTICA MUNICIPALIZZATA SPA L'AQUILA

- **Orario**

09:00 — 20:00 orario estivo

09:00 — 20:00 orario invernale

- **Come raggiungerci**

Dal Terminal è possibile raggiungere la farmacia Comunale del Torrione con le linee Ama (autobus arancio) 8 e 9

AVEZZANO

- **Indirizzo**

Piazza San Pio X 67051 — AVEZZANO (AQ)

- **Contatti**

0863 412078

avezzano@afmlaquila.it

- **Orario**

09:00 — 13:00 / 16:30 — 20:00 orario estivo

09:00 — 13:00 / 16:30 — 20:00 orario estivo

6. Nella tabella che segue sono indicati i principali servizi offerti dalle farmacie comunali con l'indicatore di tempi e modalità di erogazione e standard di qualità che indica il modo in cui il servizio può essere misurato dall'utente.

servizi	indicatore	standard di qualità
Disponibilità del prodotto	Tempo di messa a disposizione	Mezza giornata nel 90% dei casi
Terapia del dolore	Numero richieste non evase al momento	Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi
Consulenza al cittadino sul corretto utilizzo dei prodotti	Personale competente	100% delle richieste dei clienti
Guardia farmaceutica h24, orario continuato e turni	Tempo di risposta alla chiamata	Immediato nel 100% dei casi (con farmacista presente)
Informazioni sui farmaci equivalenti e loro disponibilità	Personale competente	100% (salvo conoscenza di una precedente scelta del cittadino)
celiachia	Personale competente e ampia offerta di prodotti	100%
Misurazione della pressione arteriosa	1. Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia 2. Referto scritto 3. Controllo regolare dell'apparecchiatura	1. Nel 100% delle misurazioni 2. Nel 100% delle misurazioni 3. Almeno 2 volte all'anno
Farmaci galenici	Personale competente Laboratorio attrezzato	Evasione immediata della richiesta nel 90% dei casi

AZIENDA FARMACEUTICA MUNICIPALIZZATA SPA L'AQUILA

Controllo del peso	Disponibilità dell'apparecchiatura in ogni farmacia	Referto scritto nel 100% dei casi
Angolo del neonato misurazione del peso possibilità di allattamento	Presenza di un locale dedicato e separato dal resto della farmacia e attrezzato con fasciatoio	In ogni farmacia ove presente il servizio per il 100% del tempo di apertura al pubblico
Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche (non ausili)	1. Tempestiva messa a disposizione 2. Condizioni di perfetto funzionamento	Disponibilità immediata per almeno il 50% delle richieste
Identificabilità del personale	Presenza cartellino distintivo con nome e qualifica	100% del personale di farmacia nel 100% delle ore di apertura al pubblico
Accessibilità all'informazione della farmacia di turno	Adeguate illuminazione e protezione delle bacheche indicanti le farmacie di turno	100% delle farmacie
Angolo veterinario Scaffale veterinario presso la farmacia di Pettino	Consulenza da parte di personale specializzato Prodotti specifici	Disponibilità immediata per almeno il 50% delle richieste

7. I servizi pedagogici.

I servizi educativi per la prima infanzia sono diretti a sviluppare in modo armonico nelle bambine e nei bambini:

- l'autonomia e l'identità attraverso la valorizzazione delle diversità individuali, di genere e culturali;
- la personalità del bambino e della bambina nelle sue componenti fisiche, affettive, emotive, cognitive, etiche e sociali;
- la comunicazione fra bambini e bambine e tra bambini, bambine e adulti, allo scopo di consentire il confronto costruttivo delle idee e dei pensieri;
- un'educazione orientata al rispetto dei valori di libertà, uguaglianza, giustizia, tolleranza, solidarietà, rispetto delle diversità, nonché alla valorizzazione di una cultura di pace e di solidarietà fra i popoli contro ogni forma di intolleranza, discriminazione, totalitarismo;
- le potenzialità innate in ciascuna bambina e bambino rendendoli capaci di esprimerle e sostenendoli nella formazione della loro identità e conoscenza.

7.1 L'asilo nido

Il nido è un servizio educativo e sociale che accoglie le bambine e i bambini di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni e concorre con le famiglie a favorire ed incentivare la crescita emotiva, cognitiva e sociale del bambino nel rispetto delle varie fasi e dei ritmi personali di sviluppo. All'interno della struttura innovativa, con ampi spazi interni ed esterni, i bambini rinnovano giornalmente lo stimolo del piacere di giocare, fare, parlare, esplorare, apprendere, seguiti da un personale altamente specializzato nel campo pedagogico.

AZIENDA FARMACEUTICA MUNICIPALIZZATA SPA

L'AQUILA

Attraverso appuntamenti costanti tra educatori e genitori e incontri a tema, i suggerimenti dei familiari assumono concretezza e contribuiscono attivamente nella fase educativa. Nel nido, luogo di vita quotidiana, i bambini hanno la possibilità di sperimentare, apprendere, stringere relazioni significative con coetanei e adulti di riferimento.

L'ambiente del nido è organizzato in relazione alle attività che si svolgono quotidianamente al suo interno: accoglienza, soggiorno e gioco, igiene e cura, pranzo, merenda e riposo.

I bambini sono suddivisi in 3 gruppi-sezione omogenei per età, ciascuno dei quali ha uno spazio ed educatori di riferimento.

Il Servizio Nido ospita n. 62 bambini da 3 mesi a 3 anni. L'accesso al nido è regolato dalla graduatoria comunale cui si accede attraverso domanda da inoltrare al servizio diritto allo studio del comune dell'Aquila.

Il nido è provvisto di un servizio mensa interno e di ampi spazi esterni attrezzati.

Il servizio è organizzato in tre sezioni: piccoli, medi e grandi.

Gli orari di apertura: ore 7.30 - 17.30

7.2 La scuola materna

La Scuola Materna è un importante segmento educativo per i bambini di età compresa tra i 3 e i 6 anni.

L'obiettivo prioritario è quello di aiutare ogni bambino nella costruzione di una personalità armonica attraverso la maturazione di un'identità personale, la conquista della propria autonomia e lo sviluppo di competenze.

La scuola materna ospita in media 75 bambini di età compresa tra i 3 e i 6 anni. Il servizio educativo è suddiviso in tre sezioni ed è attiva la sezione primavera che ospita bambini 24 - 36 mesi.

La scuola è aperta dalle ore 7:50 alle ore 16:00 e prevede la possibilità di posticipare l'uscita dalle ore 16,00 alle ore 18,00 usufruendo di un servizio integrativo dietro apposita richiesta all'inizio dell'anno scolastico da parte dei genitori interessati.

8. Impegni per la qualità dei servizi educativi.

Qualità della sicurezza: possesso dei requisiti di legge in materia di sicurezza, documentazione tecnica e controlli periodici da effettuare nelle strutture utilizzate.

Qualità alimentare: rispetto delle norme igienico-sanitarie per la preparazione e la distribuzione degli alimenti, attenzione nella elaborazione dei menù.

Qualità professionale: possesso dei titoli di studio richiesti dal ruolo professionale, formazione e aggiornamento professionale, collegialità, modalità pedagogica e organizzativa.

AZIENDA FARMACEUTICA MUNICIPALIZZATA SPA L'AQUILA

Qualità dell'ambiente: gestione, organizzazione e attrezzatura degli ambienti destinati ai bambini ed alle bambine e agli adulti.

Qualità della partecipazione delle famiglie: relazioni, partecipazione alla gestione sociale, attività extra didattiche, rispetto delle differenze.

9. Indicatori della qualità dei servizi pedagogici.

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA SICUREZZA

Elementi di valutazione	indicatori	standard
Documentazione segnaletica	e 1.Piani di emergenza 2.Piano di esodo visibile 3.Prove di esodo 4.Cartellonistica della sicurezza 5.Controllo semestrale estintori 6.Corsi di formazione per la sicurezza	1.Affissione 2.Affissione 3.Esecuzione e annotazione su apposito registro 4.affissione 5.Cartellini estintori 6.Verifiche dei registri dedicati
Presidi di sicurezza	a) protezione di tutte le prese elettriche b) nessun filo elettrico scoperto c) medicinali e sostanze tossiche in luoghi chiusi a chiave d) detersivi in luoghi non accessibili ai bambini e) protezione davanti ai termosifoni f) maniglioni antipanico g) cancelli di protezione davanti ad eventuali rampe di scale	Osservazione diretta

AZIENDA FARMACEUTICA MUNICIPALIZZATA SPA L'AQUILA

LIVELLO DELLA QUALITA' ALIMENTARE

Elementi di valutazione	indicatori	standard
-------------------------	------------	----------

menù	elaborati da tecnici specialistici qualificati strutturati almeno su 4 settimane, seguendo la stagionalità	Menù distribuito
------	---	------------------

Diversificazione del menù	Nella preparazione dei menù: <ul style="list-style-type: none"> a. si tiene conto di eventuale presenza di lattanti o bambini in fase di svezzamento b. per patologie certificate dal pediatra è garantita la preparazione di "diete speciali" c. per motivi etico-religiosi è garantita la preparazione di pasti alternativi d. per lievi indisposizioni del bambino, per brevi periodi e su richiesta dei genitori è possibile avere una dieta "in bianco" 	Menù distribuito Osservazione diretta
---------------------------	--	--

Informazioni ai genitori	<ol style="list-style-type: none"> 1. Distribuzione ai genitori a inizio anno scolastico del menu ed eventuali aggiornamenti stagionali 2. Visibilità del menu nella struttura 3. Rispetto delle preparazioni dei pasti previsti dal menu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Avvenuta distribuzione 2. Affissione in bacheca 3. Informazioni sulle variazioni visibili in bacheca
--------------------------	--	---

AZIENDA FARMACEUTICA MUNICIPALIZZATA SPA L'AQUILA

LIVELLO DELLA QUALITA' PROFESSIONALE DEL NIDO

Elementi di valutazione	indicatori	standard
Competenza e professionalità degli operatori	Disponibilità, capacità, cortesia,	Esperienza diretta Verifica dei registri dove sono annotati gli aggiornamenti professionali degli operatori

AZIENDA FARMACEUTICA MUNICIPALIZZATA SPA L'AQUILA

LIVELLO DELLA QUALITA' DELL'AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO

Elementi di valutazione	indicatori	standard
interni	<ol style="list-style-type: none"> 1. lo spazio del sonno soddisfa il bisogno di tranquillità del bambino 2. gli spazi sono organizzati in modo tale da favorire le attività dei bambini in piccoli gruppi 3. lo spazio favorisce il gioco autonomo e l'accesso ai materiali 	Osservazione diretta
esterni	<ol style="list-style-type: none"> 1. lo spazio esterno favorisce l'esplorazione della natura 2. lo spazio esterno favorisce la socializzazione e l'autonomia dei bambini in piccoli gruppi 	Osservazione diretta
Arredi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sedie e tavoli di altezza giusta per i bambini 2. Parte degli arredi accessibili per i bambini 3. Sedie per adulti per colloqui e incontri a piccoli gruppi 	Osservazione diretta

AZIENDA FARMACEUTICA MUNICIPALIZZATA SPA L'AQUILA

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

Elementi di valutazione	indicatori	standard
-------------------------	------------	----------

Presentazione ai genitori del progetto educativo del servizio e della programmazione annuale	<p>a. Almeno 1 incontro di presentazione ai genitori</p> <p>b. Pubblicizzazione dei seguenti elementi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. calendario annuale 2. orario del servizio 3. composizione dei gruppi-bambini o sezioni 4. nominativi e ruoli del personale del nido 5. modalità del servizio mensa 6. iniziative rivolte alle famiglie 7. calendario degli incontri collettivi con i genitori 8. carta del servizio 9. regolamento del servizio 	Esperienza diretta Affissioni e pubblicità
--	--	---

Incontri collettivi	Almeno tre incontri nell'anno	Esperienza diretta
Incontri individuali	Almeno un colloquio nell'anno	Esperienza diretta
Modalità degli incontri	<p>Riservatezza degli incontri individuali in appositi spazi</p> <p>Eventuale ricorso a mediatori culturali negli incontri con famiglie non italiane</p>	Esperienza diretta

AZIENDA FARMACEUTICA MUNICIPALIZZATA SPA L'AQUILA

10. Tutela del cittadino utente

Ogni cittadino fruitore dei servizi erogati da AFM spa ha il diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi ed in particolare l'osservanza dei Principi Fondamentali e degli Standard di Qualità in essa esposti. Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto, il cittadino può esporre direttamente al responsabile della Farmacia, ovvero della struttura pedagogica di riferimento in forma anche riservata, le proprie rimostranze circa il mancato rispetto degli impegni di qualità contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Nel caso il cittadino non fosse soddisfatto delle spiegazioni ricevute dal responsabile, potrà rivolgere reclamo al Dirigente Amministrativo di AFM spa, dott. Roberto Fontana, sia verbale, previo appuntamento telefonico (0862 411861), presso la sede dell'azienda in via Ettore Moschino, 24, sia scritto attraverso fax al n. 0862 420588 o email a segreteria@afmlaquila.it, con la possibilità di chiedere di mantenere riservata la propria identità al responsabile della farmacia ovvero del servizio pedagogico oggetto del reclamo.

Il Direttore Amministrativo o la struttura dal medesimo delegata alla gestione dei reclami si impegna a rispondere entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela, motivando il comportamento dell'operatore aziendale oggetto del reclamo qualora si ritenga conforme alle normative vigenti ed agli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, ovvero censurando il comportamento qualora venga giudicato non conforme ai criteri citati e assumendo i provvedimenti consequenziali. Copia della risposta data al cittadino viene mandata, per conoscenza, anche all'operatore in questione (ovviamente mantenendo l'anonimato del cittadino).

AFM spa ha istituito l'Organismo di vigilanza ai sensi del d.lgs. 231/2001 per la prevenzione dei reati e adottato apposito modello organizzativo di gestione visibile e consultabile sul sito internet dell'azienda: www.afmlaquila.it.

AFM spa ha inoltre nominato il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza e adottato il piano triennale per la prevenzione della corruzione previsto dalla L. 190/2012, che è visibile e consultabile con tutti i suoi allegati sul sito internet dell'azienda nella sezione "Amministrazione trasparente".

Pertanto, tutti i cittadini hanno la possibilità di segnalare agli organi di controllo e vigilanza appena richiamati ogni tipo di malfunzionamento dell'amministrazione secondo le istruzioni indicate nel sito internet, con la possibilità di richiedere che venga garantita e tutelata l'anonimato del segnalante.