

Comune di Cesate (MI)

Carta dei Servizi Cimiteriali

**Gestore del Contratto
di Servizio**

Cooperativa Sociale Onlus

Il Ponte

Via Italia, 3 - 20847
Albate (MB)

Consortiata esecutrice per
Consorzio Stabile A.L.P.I. scarl

O. INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Par.	Titolo	Pag.
1.0	LA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS IL PONTE	3
.1	Presentazione	3
.2	Organizzazione	3
.3	Certificazioni	3
.4	Sedi: Legale e della Unità Organizzativa/Operativa	3
2.0	LA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI	4
.1	Cos'è la Carta dei Servizi	4
.2	Emessa, Riesame e diffusione	4
.3	Riferimenti normativi e di indirizzo	5
3.0	PRINCIPI ADOTTATI PER LA GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI	6
4.0	CARATTERISTICHE DEI SERVIZI CIMITERIALI PRINCIPALI	7
.1	Sepoltura mediante Inumazione e Tumulazione	7
.2	Esumazioni, Estumulazioni e Traslazioni	8
5.0	SERVIZI CIMITERIALI CONNESSI, COMPLEMENTARI ED ACCESSORI	12
.1	Illuminazione votiva	13
.2	Pratiche Amministrative	13
.3	Custodia dei cimiteri e regolamentazione accessi	14
.4	Manutenzione del patrimonio cimiteriale	14
6.0	QUALITA' DEI SERVIZI CIMITERIALI	15
7.0	TUTELA DEGLI UTENTI	16
.1	Gestione dei Reclami e dei Suggerimenti	16
.2	Rilevazione del grado di soddisfazione dei Servizi Cimiteriali	16
8.0	ALTRE INFORMAZIONI PER GLI UTENTI CIMITERIALI	17
.1	Destinatari dei servizi	17
.2	Tariffe e modalità di pagamento dei servizi	17
.3	Orari del Cimitero e degli Uffici	17
9.0	ALLEGATI	18
.1	Allegato N°1: Modulo per Reclami/osservazioni/Suggerimenti (MDX8Bc)	
.2	Allegato N°2: Questionario di soddisfazione dei Servizi Cimiteriali (MDX8Cc)	

.1. PRESENTAZIONE

La Cooperativa Sociale IL PONTE (nel seguito **Cooperativa**) è stata fondata il 6 luglio 1995 grazie all'iniziativa di un gruppo di operatori di Albate (MB).

La sua operatività è concretamente iniziata nel corso dell'anno 1996, ed è stata in costante sviluppo sia dal punto di vista sociale, occupazionale che economico.

Essa è associata a Federsolidarietà ed alla Confederazione delle Cooperative Italiane ed iscritta nel registro imprese CCIAA Milano (n° 02517150963 - Albo Cooperative A104709 Mutualità Prevalente) ed Albo Regionale Cooperative Sociali (n. 249 Sezione B Regione Lombardia).

.2. ORGANIZZAZIONE

La Cooperativa ha una struttura multisetoriale plurifunzionale, con un organico di circa 90 unità, ripartito in tre Settori: Servizi Cimiteriali (che impegnano il 60% dell'organico), Realizzazione e Manutenzione del Verde e dell'Arredo Urbano e Realizzazione e Manutenzione delle Opere di Ingegneria Naturalistica.

I tre Settori si avvalgono delle prestazioni comuni dei Servizi di Staff.

.3. CERTIFICAZIONI

Al fine di assicurare ai terzi (portatori di interesse interni ed esterni) i propri principi organizzativi e gestionali è stato attuato e viene mantenuto un Sistema di Gestione integrato per la Qualità, Ambiente e Sicurezza conformemente alla norme UNI EN ISO 9001, 14001 e BS 18001, che interessa tutti i rami di attività della Cooperativa

.4. SEDE ED UNITÀ ORGANIZZATIVE

La sede legale e amministrativa della Cooperativa è in Via Italia, 3 - 20847 Albate (MB) (Telefono 0362/930098 - Telefax 0362/930132 - E-mail: ilponte@gruppocooperativo.eu), ed ospita la Direzione della Cooperativa, la Presidenza, la sede del Consiglio di Amministrazione, nonché gli uffici amministrativi.

Mentre i tre Settori hanno il presidio organizzativo del processo operativo relativo al proprio Settore di servizi a Carate Brianza (MB) in via Col di Lana, 11 (Telefono 0362/930098 - Telefax 0362/930132 - E-mail: ilponte@gruppocooperativo.eu).

.1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

I Servizi Cimiteriali sono servizi pubblici essenziali e quindi soggetti alle Leggi vigenti in materia ed al Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante, ai quali si rimanda per una formale e completa disciplina e di cui la presente Carta dei Servizi è la mera esemplificazione schematica e fruibile.

Alla luce di quanto sopra, questa Carta dei Servizi Cimiteriali (nel seguito **Carta dei Servizi**) si configura come un mezzo attraverso il quale la Cooperativa informa il Comune Appaltante e/o Cittadini/Utenti (nel seguito **Utenti**) sulle attività che la stessa può (se documento di partecipazione a Gare d'Appalto) o deve (se documento contrattuale richiesto dal Contratto di Servizio) svolgere nel particolare e delicato ambito dei servizi cimiteriali, e rende esplicite le modalità con cui si impegna ad erogare tali servizi in una prospettiva di continuo miglioramento, assicurando nel contempo la tutela degli Utenti, la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi di erogazione del servizio stesso.

Essa rappresenta, pertanto, una scelta di trasparenza nel rapporto con gli Utenti i quali sono informati di che cosa e quanto possono attendersi dalla Cooperativa.

Il tutto nell'ambito dei rapporti tra Comune (Ente affidante) e la Cooperativa regolati da un Contratto di Servizio, che formalizza i reciproci impegni ed obblighi tra Ente Locale, titolare dei servizi di gestione cimiteriale, e la Cooperativa, erogatrice dei servizi.

Tale Contratto stabilisce anche la qualità dei servizi che la Cooperativa si impegna a garantire secondo gli standard esplicitati, provvedendo a monitorare lo scostamento tra i livelli di qualità previsti e quelli effettivamente erogati.

.2. EMISSIONE, RIESAME E DIFFUSIONE

a) Emissione

L'Emissione controllata e dedicata della Carta dei Servizi da parte della Cooperativa viene fatta a fronte:

- della partecipazione ad una gara d'Appalto Cimiteriale in cui è richiesta;
- di ogni Contratto di Servizio Cimiteriale acquisito.

b) Riesame

Il Riesame della Carta dei Servizi viene fatto dalla Cooperativa prima della sua emissione, per recepire eventuali specifiche richieste della Gara d'Appalto o i dettagli specifici del Contratto di Servizio acquisito, a fronte del quale, comunque, viene ripetuto ogni anno per tutta la durata del Contratto stesso.

c) Diffusione

La Carta dei Servizi è a disposizione, in formato cartaceo, presso la sede legale ed amministrativa della Cooperativa (Via Italia,3 ad Albiate - MB), e presso il suo Presidio organizzativo del processo operativo della Gestione dei Servizi Cimiteriali (via Col di Lana,11 a Carate Brianza - MB), e gli uffici competenti del Comune Affidante. Se ritenuto opportuno da quest'ultimo, la Carta dei Servizi sarà disponibile e scaricabile sul sito web del Comune Affidante.

Essa è diffusa in modo controllato tra il personale amministrativo, organizzativo ed operativo del Settore Cimiteriale della Cooperativa.

.3. RIFERIMENTI NORMATIVI E DI INDIRIZZO

La redazione della presente Carta dei Servizi fa riferimento in particolare a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- DPR n° 285 del 10 settembre 1990 "Nuovo ordinamento di Polizia Mortuaria;
- Circ. Ministero della Sanità n° 24 del 24 giugno 1993: regolamento di polizia mortuaria, approvato con DPR 285/90 circolare esplicativa;
- Regolamento Regionale di Polizia Mortuaria n.6/2004;
- Conferenza Unificata - Accordo del 26/09/2013 su Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principî e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali;
- Norma UNI EN ISO 9001, Norma UNI EN ISO 14001, Norma BS 18001;
- Linee guida: Norma UNI ISO 10002: 2006 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici";
- Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante;
- Contratto di Servizio con il Comune Affidante.

3. PRINCIPI ADOTTATI PER LA GESTIONE DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Cooperativa si ispira ai seguenti principi fondamentali:

a) Eguaglianza ed Imparzialità

garantire il medesimo servizio a tutti gli Utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di Utenti.

b) Efficacia ed Efficienza

adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie ad erogare servizi improntati al continuo miglioramento della relativa efficacia ed efficienza.

c) Continuità

assicurare l'erogazione dei servizi cimiteriali in modo continuativo e regolare. Qualora ciò non fosse possibile per cause di "forza maggiore", non dipendenti dalla volontà aziendale, impegnarsi comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

d) Partecipazione

garantire la partecipazione dell'Utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con il soggetto erogatore. L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio reso.

e) Cortesia

assicurare un comportamento verso gli Utenti improntato a rispetto e cortesia.

f) Prevenzione e Protezione Ambientale

operare costantemente nel rispetto della salvaguardia dell'ambiente, in particolare per il contenimento dei consumi e la valorizzazione dei materiali riciclabili.

g) Prevenzione e Protezione Salute e Sicurezza nel luogo di lavoro

assicurare la protezione e la prevenzione della salute e della sicurezza delle persone coinvolte volontariamente o involontariamente nella attività soggetto erogatore (Utenti, Controllori ed Esecutori dei Servizi Cimiteriali).

h) Privacy

confermare che il trattamento dei dati personali di coloro che vengono coinvolti nella attività del soggetto erogatore avviene nel rispetto delle disposizioni di cui alla L. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.

4. CARATTERISTICHE DEI SERVIZI CIMITERIALI PRINCIPALI

I Servizi Cimiteriali principali gestiti dalla Cooperativa oggetto di questo Documento e del Contratto di Servizio sono:

1. **Sepoltura mediante Inumazione e Tumulazione**
2. **Esumazione ed Estumulazione**

.1. SEPOLTURA MEDIANTE INUMAZIONE E TUMULAZIONE

a) **Inumazione**

Servizio di sepoltura, al termine della cerimonia funebre, mediante la quale la salma, contenuta nel cofano funebre, è calata in una fossa di adeguate dimensioni, in uno spazio cimiteriale adibito specificatamente a tali sepolture. La mineralizzazione del cadavere avviene normalmente nel periodo di dieci anni non rinnovabili,

I resti mortali della salma una volta esumati potranno essere tumulati in loculi ossari (cellette), o in altri manufatti cimiteriali, se così richiesto da parte dei familiari, o collocati nell'ossario comunale.

b) **Tumulazione**

Servizio di sepoltura, al termine della cerimonia funebre, mediante la quale la salma, contenuta in feretro composto di cassa in zinco chiusa con saldatura e cofano funebre in legno, viene deposta in loculo ipogeo o epigeo, di adeguate dimensioni, per il periodo previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante, a conclusione del quale è possibile rinnovare la concessione per un ulteriore periodo come previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante.

Qualora la salma non sia completamente decomposta sarà inumata in terra per il periodo previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante prima della tumulazione in una celletta.

Alla fine i resti mortali, se così richiesto da parte dei familiari, vengono deposti in una celletta per il periodo previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante.

c) **Sepoltura in tomba di famiglia**

La tumulazione può avvenire in una tomba di famiglia preventivamente ottenuta in concessione, in base all'ordine cronologico di presentazione delle domande. La durata e l'eventuale rinnovo della concessione delle sepolture di famiglia è quella prevista dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante.

L'Operazione avviene al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari.

d) **Criteri per la concessione dei manufatti cimiteriali**

I manufatti cimiteriali sono concessi sulla base dei criteri previsti dal Regolamento di Polizia Mortuaria del Comune di Affidante.

e) **Materiali ornamentali**

L'ornamentazione dei monumenti funebri è consentita nel rispetto del Regolamento di Polizia Mortuaria.

In particolare, si evidenzia che:

- dai cimiteri saranno rimossi d'ufficio i monumenti, le lapidi, i copritomba indecorosi o la cui manutenzione sia gravemente carente;
- il Responsabile di custodia del cimitero disporrà la rimozione dalle tombe di tutti gli oggetti quali corone, vasi, piante ecc. che si estendano fuori dalle aree concesse o coprano epigrafi in modo da renderne impossibile la lettura.

.2. ESUMAZIONI, ESTUMULAZIONI E TRASLAZIONI

a) Esumazione

L'esumazione consiste nel disseppellimento della salma precedentemente collocata in un campo di inumazione al termine del ciclo di sepoltura per la verifica dello stato trasformativo, e può essere:

- **ordinaria**, se avviene al termine del ciclo di sepoltura, cioè dopo che sono trascorsi gli anni dall'inumazione previsti dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante;
- **straordinaria**, se avviene prima della scadenza ordinaria a richiesta dei familiari, per il trasferimento in altra sepoltura o per procedere a cremazione, sempre previa autorizzazione dell'Autorità Sanitaria, o predisposta dalla autorità giudiziaria.

b) Estumulazione

Servizio di disseppellimento della salma collocata in un loculo per la verifica del suo stato trasformativo, e può essere:

- **ordinaria**, se avviene al termine della concessione, cioè dopo che sono trascorsi gli anni dalla tumulazione previsti dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante;
- **straordinaria**, se avviene prima della scadenza ordinaria ovvero prima che siano decorsi 20 anni dalla tumulazione per i loculi stagni, a richiesta dei familiari, per il trasferimento in altra sepoltura o per procedere a cremazione, sempre previa autorizzazione dell'Autorità Sanitaria, o predisposta dalla autorità giudiziaria.

c) Traslazione

La traslazione consiste nel trasferimento del feretro da una sepoltura ad un'altra, nello stesso od in altro cimitero.

La traslazione è consentita ad esempio:

- per la successiva tumulazione in sepolture di famiglia o per abbinamento in loculo vicino a quello occupato o da occuparsi con la salma di un familiare o convivente;
- per il congiungimento nel medesimo loculo con resti mortali o urne cinerarie di parenti.

d) Criteri e modalità per le Esumazioni/Estumulazioni ordinarie

Di norma ogni anno il Concessionario, procede alla pianificazione delle future Esumazioni ed Estumulazioni, sulla base sia delle necessità ricettive del Cimitero di sua pertinenza, che della scadenza delle concessioni.

Le Esumazioni/Estumulazioni ordinarie vengono normalmente pianificate con largo anticipo, in modo da permettere un'idonea informazione all'utenza interessata.

L'informativa sul programma e sulle modalità di esecuzione delle operazioni stesse, solitamente nei mesi di ottobre/novembre in concomitanza con la ricorrenza dei defunti (comunque sempre con i giorni di anticipo previsti dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante), avviene a mezzo di avvisi affissi sui manufatti, sui campi interessati e all'ingresso dei cimiteri in apposita bacheca.

In tali avvisi vengono indicati i nominativi dei defunti, data di morte, collocazione e scadenza della concessione. Per tali servizi viene dato inoltre avviso anche attraverso le altre forme previste dal Regolamento Comunale sopraccitato.

Quando i parenti sono a conoscenza che il nominativo di un loro estinto è inserito negli elenchi dei defunti da esumare e/o da estumulare, devono contattare sollecitamente la Cooperativa, i cui recapiti sono riportati sugli avvisi esposti.

A seguito del contatto, gli utenti sono invitati a lasciare i loro dati anagrafici ed i recapiti telefonici, per essere contattati prima di procedere alla pianificazione della Esumazione o della Estumulazione.

Successivamente si procede alla preparazione del campo oggetto di **Esumazione** mediante la recinzione dello stesso per l'intero periodo e la posa di rete oscurante per la necessaria riservatezza dell'operazione.

Lo scavo viene eseguito con mezzo meccanico sino alla profondità necessaria per l'individuazione del feretro. Il restante terreno, ai lati della cassa, viene rimosso manualmente con badile. Si procede poi con l'ispezione, andando a verificare lo stato del defunto, e alle successive operazioni di rivestimento per resti mortali inconsunti, ovvero alla collocazione dei resti ossei in apposito contenitore.

Ad operazione terminata si procede al trasporto presso la camera mortuaria del cimitero per le future destinazioni decise dagli eventi titolo (tumulazioni, inumazioni, cremazioni).

Anche per l'**Estumulazione** viene predisposto, come per le Esumazioni, la segregazione del manufatto interessato per la necessaria riservatezza dell'operazione.

Per entrambi i Servizi tutti i manufatti circostanti non interessati dalle operazioni, vengono protetti con materiale idoneo.

Vengono rimossi tutti i cippi, tumuli, provvisori o lapidi, con accantonamento di queste ultime per il successivo smaltimento in impianti idonei.

È fatto salvo lo smaltimento dei marmi solo a seguito di specifica richiesta di recupero da parte del familiare e successivo riutilizzo all'interno del cimitero.

Vengono inoltre rimossi fiori e piante per il successivo smaltimento.

Viene effettuato il recupero della sola fotoceramica che viene restituita ai familiari o in alternativa, in assenza degli stessi, custodita all'interno del cimitero per il periodo successivo all'operazione indicato nel Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante.

e) Criteri e modalità per le Esumazioni/Estumulazioni straordinarie

Le Esumazioni/Estumulazioni straordinarie sono disciplinate dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante e, a parte la procedura per la autorizzazione, vengono in generale gestite come le Esumazioni/Estumulazioni ordinarie.

f) Rinvenimento di oggetti durante le operazioni di esumazione/estumulazione e recupero dei materiali di arredo.

Qualora nel corso di Esumazioni o Estumulazioni vengano rinvenuti oggetti preziosi o ricordi personali, i medesimi sono consegnati dal Responsabile dei Servizi Cimiteriali della Cooperativa agli aventi diritto, qualora presenti.

La consegna avviene mediante la sottoscrizione di un verbale redatto in duplice copia, uno dei quali è consegnato ai familiari o ad un loro delegato e l'altro conservato agli atti: dei Servizi Cimiteriali della Cooperativa o dell'Ufficio preposto del Comune Affidante.

Indipendentemente dalla presenza degli aventi diritto, gli oggetti preziosi o i ricordi personali rinvenuti in occasione di Esumazioni o Estumulazioni sono conservati nell'ufficio Cimiteriale che provvederà a tenerli a disposizione per il periodo previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante.

Qualora non venissero richiesti dagli aventi diritto, decorso il termine sopraccitato, saranno consegnati al Comune Affidante per la libera alienazione.

Alla scadenza delle sepolture tutti i materiali d'arredo non vegetale passano nella disponibilità del servizio cimiteriale e sono destinati a rottamazione. È possibile per gli aventi titolo, prima dell'esecuzione delle operazioni di Esumazione ed Estumulazione, richiedere l'autorizzazione all'asporto di arredi funebri secondo le modalità stabilite dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante.

In questo caso, il loro deposito temporaneo è possibile nel luogo stabilito e per il periodo successivo all'operazione di esumazione/estumulazione indicato nel Regolamento Comunale sopraccitato.

Decorso i termini di deposito temporaneo stabiliti da detto Regolamento, i materiali depositati e arredi giacenti sono destinati a rottamazione.

g) Destinazione del defunto dopo l'esumazione/estumulazione

A seconda del risultato dell'operazione cimiteriale, ovvero che sia rinvenuta la salma indecomposta (cioè la salma che non si è mineralizzata nel corso della sepoltura: resti "mortalì"), oppure i resti ossei (cioè la salma che si è mineralizzata nel corso della sepoltura), gli aventi diritto hanno la possibilità di adottare diverse soluzioni per la collocazione dei resti mortali, che potranno concordare direttamente con l'addetto della Cooperativa, riassunte nella Tabella seguente.

Tabella 4/01

Tabella Riassuntiva Destinazioni possibili dei Resti Ossei e dei Resti Mortali		
Resti	Operazione	
	Tipo	Descrizione
Ossei	Tumulazione	In una celletta ossario per un periodo come previsto dal Regolamento cimiteriale del Comune Affidante
		In una tomba di famiglia
		Se vi è spazio sufficiente, all'interno di un loculo stagno in cui è già stato tumulato un altro congiunto
	Collocazione nell'ossario comune	I resti ossei, non rivendicati dai parenti entro tre mesi dall'effettuazione delle operazioni di Esumazione o di Estumulazione, sono deposti nell'ossario comune. Tali resti vengono collocati nell'ossario comune anche in caso di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte di un congiunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del congiunto.
Cremazione	I resti ossei possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate o affidate ai parenti.	
Mortali	Inumazione	Resti non scheletrici sono sepolti nella nuda terra per il periodo previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante. Sul luogo di Inumazione è collocato un cippo provvisorio sul quale può essere applicata la foto del defunto. Considerata la provvisorietà della sistemazione e la breve durata del periodo di Inumazione, non è autorizzata la posa di un monumento funebre duraturo (cippo e tumulo). I resti mortali, decorso il periodo sopra indicato, sono di norma esumati e gli eventuali resti ossei, non rivendicati dai parenti al momento dell'effettuazione delle operazioni originarie di Esumazione/Estumulazioni, sono deposti nell'ossario comune. I resti ossei sono collocati nell'ossario comune anche in caso di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte di un congiunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del proprio congiunto
	Cremazione	I resti mortali possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate in celletta ossario o in loculo stagno dove è già tumulato un congiunto o affidate ai parenti

5. SERVIZI CIMITERIALI CONNESSI, COMPLEMENTARI ED ACCESSORI

I principali Servizi Cimiteriali connessi, complementari ed accessori (nel seguito (**Servizi complementari**)) gestiti dalla Cooperativa, oggetto di questo Documento e del Contratto di Servizio, sono:

1. **Illuminazione votiva**
2. **Pratiche Amministrative**
3. **Custodia dei cimiteri e regolamentazione accessi**
4. **Manutenzione del patrimonio cimiteriale**

Nell'espletamento delle proprie attività la Cooperativa garantisce il ricorso a tecniche operative e modalità attuative dei servizi che assicurino il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali vigenti, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento.

Particolare attenzione viene prestata alla raccolta differenziata dei rifiuti prodotti all'interno del cimitero.



.1. ILLUMINAZIONE VOTIVA

La Cooperativa gestisce il servizio di illuminazione votiva nei cimiteri del Comune Affidante, attraverso contratto di Service con la società Zanetti S.r.l., con sede in 20122 Milano, Via Visconti Venosta 7.

La gestione prevede:

- la gestione dei contratti di allacciamento e di abbonamento annuo (stipule, disdette, variazioni);
- i lavori di allacciamento e distacco delle lampade;
- le manutenzioni ordinarie e straordinarie degli impianti.

Le richieste di nuovi allacciamenti, variazioni o disdette devono essere presentate direttamente all'ufficio operativo della ZANETTI S.r.l.:

Viale Artigianato n. 2, 27020 Borgo San Siro (PV)

Oppure tramite web all'indirizzo www.zanettisrl.org

Tel. 0382-874121 Fax 0382-879042, E-mail: gestionale@zanettisrl.org

I costi del servizio (allacciamento + canone annuo) sono stabiliti da apposita deliberazione del Consiglio Comunale Affidante. Il pagamento si effettua con bollettino di c/c postale, a cui seguirà l'attivazione dell'allacciamento.

Ogni anno l'intestatario del contratto di illuminazione votiva è tenuto al pagamento del relativo canone, mediante bollettini di pagamento spediti a cura del gestore del servizio o tramite pagamento diretto agli incaricati del gestore presso il cimitero nelle date e negli orari che verranno preventivamente comunicati al pubblico.

La segnalazione di eventuali guasti alle lampade votive può essere fatta o telefonicamente o via mail.

.2. PRATICHE AMMINISTRATIVE

Nell'ambito della utilizzazione dei Servizi Cimiteriali da parte degli Utenti la predisposizione delle pratiche amministrative necessarie può essere attivata presso:

a) gli Uffici Amministrativi del Comune Affidante per:

- le autorizzazioni all'effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero dei defunti);
- le autorizzazione alla cremazione per i deceduti nel Comune Affidante;
- le autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai parenti;
- le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri;
- l'autorizzazione delle richieste di posa lapidi o altri lavori cimiteriali;

b) il cimitero per:

- la stipula dei contratti relativi alle concessioni (loculi, cellette ossario e/o sepolture di famiglia) così come disciplinato dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune Affidante;
- la eventuale voltura per subentri al concessionario nominato;
- la riscossione delle tariffe previste per i Servizi Cimiteriali principali (mediante consegna nota spesa cui dovrà seguire bonifico bancario).

.3. CUSTODIA DEI CIMITERI E REGOLAMENTAZIONE ACCESSI

La Cooperativa, in quanto responsabile sulla base del Contratto di Servizio della custodia e della sorveglianza del cimitero, provvede:

- all'apertura e chiusura dello stesso secondo gli orari stabiliti dall'Amministrazione del comunale del Comune Affidante;
- alla sorveglianza degli accessi favorendo le modalità di ingresso delle persone diversamente abili;
- alla esecuzione delle attività di sua competenza specificate nel Contratto di Servizio necessarie a garantire la corretta fruibilità del cimitero stesso.

L'accesso ai cimiteri cittadini con automezzi viene consentito secondo le disposizioni contenute nel Regolamento cimiteriale comunale.

.4. MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO CIMITERIALE

La Cooperativa, quando e nei termini previsti dal Contratto di Servizio, si occupa:

- della manutenzione e gestione dei locali della camera mortuaria;
- degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio immobiliare cimiteriale;
- della cura del verde pubblico cimiteriale;
- della pulizia delle aree pubbliche cimiteriali.

Essa può anche assumere l'impegno della manutenzione o pulizia di tombe e aree verdi delle stesse, su incarico di privati ed a titolo oneroso per gli stessi.

6. QUALITA' DEI SERVIZI CIMITERIALI

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei cittadini, la Cooperativa ha adeguato il proprio Sistema di Gestione Aziendale per la Qualità (integrato con il Sistema Gestione Ambientale e Sistema Gestione Sicurezza) ai migliori standard internazionali ed ha conseguito la certificazione secondo la norma internazionale ISO 9001, con il seguente campo di applicazione: **"Gestione dei Servizi Cimiteriali e opere connesse, complementari ed accessorie"**.

Come parte del proprio Sistema sopraccitato, la Cooperativa, assicura il monitoraggio continuo e la misurazione dei propri processi lavorativi, allo scopo di dimostrare la capacità dei processi stessi di ottenere i risultati pianificati.

A tal fine vengono:

- rilevati i dati relativi all'andamento del servizio (indicatori);
- analizzati i dati ricercando potenziali miglioramenti;
- stabiliti annualmente gli obiettivi di miglioramento, anche in relazione ai propri impegni contrattuali con il Comune Appaltante (Contratto di Servizio).

I principali requisiti dei servizi assicurati dalla Cooperativa sono riportati nella seguente Tabella N° 6./01:

REQUISITI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI CIMITERIALI			
<i>Dimensioni</i>	<i>Fattore</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Erogazione servizi	Sepolture	Orari previsti dalla determina Comunale vigente	Rispetto degli orari
		Formazione del tumulo dopo l'avvenuta inumazione	Immediatamente dopo l'inumazione
Livello di ricettività	Accessibilità	Segnaletica informativa interna e di fronte al Cimitero	Mantenimento della sua efficacia originale
	Orario	Orario di accesso pubblico alle strutture Cimiteriali	Rispetto degli orari decisi dal Comune Affidante
Funzionalità ambienti ed infrastrutture	Gestione: Pulizie; manutenzione del Verde; servizio idrico; lampade votive (allacciamento, sostituzione)	Svuotamento cestini, pulizia, servizi igienici, viali, riquadri e campate.	Svuotamento cestini sulla base delle esigenze. Pulizia viali, riquadri e campate: almeno ogni 15 gg. Pulizia servizi quotidiana.
		Diserbo dalle erbe infestanti e mantenimento dei prati, piante/siepi esistenti all'interno del cimitero	Taglio erba ogni 20 giorni tra aprile e novembre. Diserbi e siepi secondo necessità.
		Disponibilità di acqua dalle fontane del Cimitero	Con continuità durante le ore di apertura al pubblico delle strutture Cimiteriali

7. TUTELA DEGLI UTENTI

.1. GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

E' diritto degli Utenti di segnalare la violazione della presente Carta dei Servizi compilando il Modulo allegato a questo documento (Allegato N° 01 - pag 20) e disponibile nella portineria del Cimitero, e facendolo pervenire alla Cooperativa secondo le modalità indicate nel Modulo stesso.

La Cooperativa, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferirà al reclamante e per conoscenza al Comune Affidante, l'esito degli accertamenti compiuti con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti.

Il proponente del reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. La Cooperativa si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con il Responsabile di Servizi Cimiteriali.

All'interno di percorso di miglioramento del servizio a favore dei Cittadini, la Cooperativa intende sviluppare un progetto di comunicazione volto a raccogliere il maggior numero di elementi per migliorare il servizio e la gestione. In questo senso verranno raccolte informazioni relative a segnalazioni, suggerimenti, proposte, consigli, osservazioni e reclami, secondo le seguenti modalità:

- registro delle osservazioni, suggerimenti e reclami a cura del personale presente la Cimitero;
- tradizionale raccolta cartacea anonima con cassetta presso il Cimitero;
- invio di comunicazioni via mail;
- creazione di form dedicato on line (reperibile sul sito del Comune).

.2. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI

Per valutare il grado di soddisfazione degli Utenti la Cooperativa considera importante ogni opportunità per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. In questa ottica:

- effettua nell'ambito del suo Sistema integrato di Gestione per la Qualità una attenta ed approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti;
- istituisce una modalità sistematica di rilevazione del grado di soddisfazione sopraccitato, mettendo a disposizione un apposito questionario allegato a questa Carta dei Servizi (Allegato N° 02 - pag.21).

Il questionario è reperibile presso la portineria del Cimitero e può essere fatto pervenire compilato agli uffici della Cooperativa di Albiate o di Carate Brianza, oppure depositato presso apposita cassetta posta nei pressi del locale custode. La compilazione dei questionari è libera ed è effettuata in modo anonimo.

8. ALTRE INFORMAZIONI UTILI PER GLI UTENTI CIMITERIALI

.1. DESTINATARI DEI SERVIZI

- a) I cittadini residenti nel Comune affidante;
- b) Coloro che hanno risieduto nel territorio comunale;
- c) Coloro il cui decesso avvenga nel territorio comunale.

.2. TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO DEI SERVIZI CIMITERIALI

Per conoscere le tariffe aggiornate dei servizi cimiteriali a titolo oneroso per l'utente (canoni di concessione, delle sepolture per inumazione e tumulazione, esumazioni, estumulazioni e traslazioni richieste da privati, altre operazioni cimiteriali) e le modalità per il loro pagamento è possibile rivolgersi agli uffici preposti del Comune Affidante o della Cooperativa.

.3. ORARI DI ACCESSO AL CIMITERO E DI APERTURA UFFICI

a) Orario di accesso al cimitero

Il cimitero affidato alla custodia della Cooperativa è aperto nei seguenti orari:

ORARIO ESTIVO (dal 01/04 al 31/10)

DA MARTEDI' A VENERDI': 08.00 - 12.00 / 14.00 - 18.00

SABATO E DOMENICA: 08.00 - 12.30 / 14.00 - 18.00

ORARIO INVERNALE (dal 01/11 al 31/03)

DA MARTEDI' A VENERDI': 08.30 - 12.00 / 14.00 - 17.00

SABATO E DOMENICA: 08.00 - 12.30 / 14.00 - 17.00

IL LUNEDI' E' SEMPRE CHIUSO

b) Orario di apertura Uffici per le pratiche amministrative

Per tutte le richieste relative a modalità di sepoltura, rilascio di concessioni di loculi, tombe, o altro, i cittadini possono rivolgersi al custode del cimitero (esclusi festivi).

In assenza del custode, o fuori orario di apertura del cimitero (per urgenze), è possibile contattare i seguenti telefoni cellulari:

- Sig.ra Serena 342/3656261 , email s.pirovano@gruppocooperativo.eu
per:
rilascio concessioni cimiteriali per colombari, aree cimiteriali, ossari;
stipulazione, dei relativi contratti.
- Sig.ra Vanessa 340/5951375, email v.como@gruppocooperativo.eu per:
avvisi e ricerche di eredi per l'esumazione di salme;
esumazioni ordinarie dal campo comune e dal campo viale;
estumulazione da colombario o ossario.

9. ALLEGATI

ALLEGATO N° 1 MODULO PER RECLAMO/OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI

ALLEGATO N° 2 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE SUI SERVIZI CIMITERIALI