



Comune di

Sesto Fiorentino

Gestione del sistema cimiteriale Comunale e progettazione ed esecuzione di lavori complementari

Carta dei servizi

Project-financing ai sensi degli artt. 152, comma 3, 179, comma 3, 180, comma 8 e 183, comma 15 del d. lgs. 18 aprile 2016, n. 50 e ss.mm.ii.

Concessionario:

SILVE S.p.A.

Asseveramento:

BAKER TILLY REVISA

Consulenza legale amministrativa:

Avv. LEONARDO LIMBERTI

Consulenza economica

Dott. DARIO CAPOBIANCO

Progetto architettonico

Arch. BERNARDO ROSSI

ALLEGATO C.1

INDICE

PREMESSA	1
CAPO I - INFORMAZIONI GENERALI	2
CAPO II - PRINCIPI FONDAMENTALI	3
CAPO III - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E PRESTAZIONI	4
CAPO IV - RAPPORTI CON I CITTADINI:.....	7
CAPO V – QUESTIONARIO	9

PREMESSA

La Carta dei Servizi deve costituire un punto di contatto tra l'Amministrazione, il Gestore del servizio ed i cittadini per valorizzarne l'apporto ai fini del miglioramento dei servizi nonché dei propri diritti. Questa "Carta dei Servizi" intende soddisfare completamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Società e Cittadini, garantendo un facile accesso alle informazioni, certezza sui tempi e sui modi di erogazione dei servizi, proponendosi così di elevarne i livelli qualitativi e favorire lo sviluppo di un rapporto tra soggetto erogatore e Cittadino ispirato sempre di più a comportamenti di reciproca fiducia, dialogo e rispetto.

Chi si reca in un Cimitero è, molto spesso, afflitto dal dolore ed accompagnato da una emozione molto particolare, diventa quindi fondamentale il poter contare su alcune basilari certezze: che la struttura sia in grado di erogare un servizio efficace e che vi si possano trovare non solo capacità tecniche e professionali adeguate, ma anche rispetto, calore umano e partecipazione emotiva.

Una struttura cimiteriale deve saper fornire queste condizioni di fondo, inserendole a pieno titolo nella etica aziendale, traducendole in un impegno a garantire all'utente un insieme di procedure, di tecniche e di comportamenti che gli consentano di percepire l'affidabilità e l'adeguatezza del servizio.

Si tratta di un impegno difficile e gravoso, alle cui realizzazione concorrono numerosi elementi. È necessario fornire agli utenti informazioni precise, semplici, esaurienti e di immediata comprensione, far conoscere i diritti e i doveri e gli strumenti di cui può disporre a sua tutela e garanzia. E questa "Carta dei Servizi" cerca proprio di rispondere a tutto questo, all'interno di un processo più complessivo volto a tutelare gli utenti.

Questa pubblicazione costituisce un privilegiato canale di comunicazione e dialogo tra l'Amministrazione comunale, il Gestore del Servizio ed i cittadini per valorizzarne l'apporto ai fini del miglioramento dei servizi attraverso la conoscenza da vicino dell'attività svolta, dei propri diritti e delle modalità per colloquiare con l'Ente.

CAPO I - INFORMAZIONI GENERALI

La gestione dei *servizi cimiteriali e illuminazione votiva* è affidata in concessione alla ditta:

SILVE Spa con sede legale in Firenze,

via Bolognese n. 82 R, Telefono 055.5417317 – e.mail: info@silvespa.it

Sede operativa Servizio Cimiteriale e Illuminazione Votiva

Il Gestore del servizio ha la propria sede operativa presso il cimitero Maggiore:

Sesto Fiorentino (FI), via A. Gramsci snc, Telefono 055.445522 – e.mail: sesto@silvespa.it

Nella sede sopra menzionata i cittadini e gli utenti possono richiedere informazioni in merito a:

1. Modalità di erogazione dei servizi;
2. Procedure da seguire per ottenere i servizi;
3. Tariffe dei servizi;
4. Operazioni di sepoltura (inumazione, tumulazione, esumazione, estumulazione, traslazione di cadaveri, resti mortali/ossei, ceneri, ecc...);
5. Allacciamento e dismissione della luce votiva;
6. Suggerimenti e reclami.

Gli Uffici osservano i seguenti orari di apertura:

dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.00 e giovedì anche dalle 14.00 alle 16.00

Per qualsiasi informazione il personale dedicato è contattabile mediante:

Telefono 055.445522 durante l'orario di apertura del servizio;

E – mail: sesto@silvespa.it

CAPO II - PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore dei servizi cimiteriali, riconoscendo le circostanze di forte emotività dei familiari dei defunti, si impegna ad erogare i propri servizi alla comunità rispettando i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza e Imparzialità

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi inerenti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità e regolarità in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali, nonché dal Capitolato di Gestione. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà del Gestore, fatto salvo quanto sopra, vi è l'impegno comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati e di informare tempestivamente gli utenti.

Partecipazione ed informazione

Per garantire al Cittadino il diritto di essere informato costantemente sui servizi cimiteriali e perché abbia la possibilità di verificare la tutela dei propri diritti in qualità e quantità il Gestore istituisce un ufficio competente.

Nell'ufficio sono tenuti a disposizione di chiunque possa averne interesse i seguenti atti:

- Il Regolamento comunale di Polizia Mortuaria;
- Le norme, i regolamenti, le ordinanze e le disposizioni locali in materia di Polizia Mortuaria;

Inoltre, nei cimiteri è presente una bacheca a cui vengono affisse eventuali comunicazioni al pubblico.

Si chiede ai cittadini di partecipare attivamente attraverso proprie proposte, segnalazioni e suggerimenti che possano aiutare a migliorare il Servizio.

Cortesìa

Il Gestore dei servizi si impegna a garantire all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

Tutela dei dati personali

Il Gestore dei servizi si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al **GDPR - Regolamento 2016/679**.

Efficacia ed efficienza

Il Gestore dei servizi si impegna a perseguire l'obiettivo prioritario del continuo miglioramento organizzando il servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia allo scopo di minimizzare i costi a carico della collettività per l'attività istituzionale e a carico del singolo per le prestazioni a domanda individuale.

Tutela e mantenimento del decoro

Tutti gli operatori ed i visitatori all'interno delle aree cimiteriali sono tenuti a mantenere un comportamento decoroso e rispettoso del luogo.

CAPO III - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLE PRESTAZIONI

I servizi a cui si riferisce il presente documento e affidati al Gestore del Servizio sono:

- Servizio di accettazione del feretro con controllo formale dei documenti di arrivo
- Gestione operazioni cimiteriali
- Gestione illuminazione votiva
- Gestione archivio dati informatizzato
- Servizio di pulizia e manutenzione dei cimiteri

Il servizio di operazioni cimiteriali e di illuminazione votiva ha luogo presso i cimiteri comunale di Sesto Fiorentino:

1. **Cimitero Maggiore** (Cimitero del Capoluogo)
Orario estivo dal 1/4 al 30/9 – Lunedì / Sabato 8.00 - 18.00 Domenica e festivi 8.00 – 12.00
Orario invernale dal 1/10 al 31/3 – Lunedì / Sabato 8.30 - 17.00 Domenica e festivi 8.30 – 12.00
2. **Cimitero circoscrizionale di Cercina;**
Orario estivo dal 1/4 al 30/9 – Lunedì / Domenica 8.00 - 18.00
Orario invernale dal 1/10 al 31/3 – Lunedì / Domenica 8.00 - 17.00
Natale, Capodanno, Pasqua e Ferragosto 8.00 – 13.00
3. **Cimitero circoscrizionale di Morello.**
L'apertura viene effettuata su richiesta.

I locali degli uffici adibiti ai rapporti con il pubblico, il disbrigo delle pratiche amministrative e prenotazioni relative all'erogazione dei servizi cimiteriali e illuminazione votiva sono collocati all'interno del cimitero Maggiore e sono aperti durante tutto l'anno solare; gli uffici rispetteranno il seguente orario: dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.00 e giovedì anche dalle 14.00 alle 16.00.

I servizi cimiteriali saranno effettuati dal lunedì al sabato, con orario 8.00 - 14.00.

Modalità di svolgimento del servizio

- Servizi cimiteriali

Per la scelta delle modalità di sepoltura e del funerale ha prevalenza la volontà del defunto, in qualsiasi modo espressa. In difetto, le disposizioni possono essere decise dal coniuge, in mancanza del quale si provvede nel rispetto degli artt. 74 – 75 -76 – 77 del Codice Civile.

Le forme di sepoltura sono: *inumazione, tumulazione.*

- **L'inumazione** è il tipo di sepoltura, nella nuda terra. La concessione del posto per inumazione deve intendersi come diritto d'uso che non conferisce proprietà sul terreno. Il periodo di inumazione è di 10 (dieci) anni non rinnovabili. L'inumazione verrà effettuata entro 24 ore dalla comunicazione del funerale; il feretro dovrà arrivare presso il cimitero entro un'ora dalla chiusura, altrimenti l'operazione verrà posticipata al giorno successivo. La prestazione è subordinata al pagamento della relativa tariffa.
- **La tumulazione** è la sepoltura di feretri, cassette di resti mortali od urne cinerarie in manufatti costruiti all'interno dei cimiteri e dati in concessione d'uso per il periodo previsto dal Regolamento di Polizia Mortuaria comunale. La tumulazione verrà effettuata entro 24 ore

dalla comunicazione del funerale; il feretro dovrà arrivare presso il cimitero entro trenta minuti dalla chiusura, altrimenti l'operazione verrà posticipata al giorno successivo. La prestazione è subordinata al pagamento della relativa tariffa.

Le operazioni postume sono: *esumazione, estumulazione, traslazione*.

- **L'esumazione ordinaria** è il disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di sepoltura (10 anni). Entro ottobre di ogni anno viene redatto il piano delle esumazioni ordinarie previste per l'anno successivo. Il piano viene pubblicato all'albo cimiteriale. Si provvede all'esumazione previa informazione al concessionario e/o familiari ove possibile, e comunque previa affissione nei singoli cimiteri. La prestazione è subordinata al pagamento della relativa tariffa.
- **L'esumazione straordinaria** è il disseppellimento del cadavere prima della scadenza ordinaria a richiesta dei familiari per trasferimento in altro posto nello stesso cimitero, in un altro cimitero o per avviarlo alla cremazione; essa può essere effettuata anche su richiesta dell'Autorità Giudiziaria. Se richiesta dai familiari o aventi titolo viene effettuata entro 7 (sette) giorni dalla autorizzazione rilasciata dalla Azienda Sanitaria Locale. Se richiesta dall'Autorità Giudiziaria viene effettuata secondo precise disposizioni. La prestazione è subordinata al pagamento della relativa tariffa.
- **L'estumulazione ordinaria** è il disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato al termine del ciclo di sepoltura (50 anni). Qualora all'esito dell'operazione di estumulazione ordinaria si rilevino resti mortali su decisione dei familiari si può procedere alla cremazione o alla inumazione. Qualora all'esito dell'operazione di estumulazione ordinaria si rilevino resti ossei su decisione dei familiari si può procedere alla cremazione. Entro dicembre di ogni anno viene redatto il piano delle estumulazioni ordinarie previste per l'anno successivo. Il piano viene pubblicato all'albo cimiteriale. Si provvede all'esumazione previa informazione al concessionario e/o familiari ove possibile, e comunque previa affissione nei singoli cimiteri. La prestazione è subordinata al pagamento della relativa tariffa.
- **L'estumulazione straordinaria** è il disseppellimento del cadavere prima della scadenza dei 20 anni dalla tumulazione o della scadenza della concessione, a richiesta dei familiari per trasferimento in altro posto nello stesso cimitero, in un altro cimitero o per avviarlo a cremazione. Il disseppellimento del cadavere prima della scadenza ordinaria, può avvenire dietro richiesta dell'Autorità Giudiziaria. Se richiesta dai familiari o aventi titolo viene effettuata entro 7 (sette) giorni dalla autorizzazione rilasciata dalla Azienda Sanitaria Locale. Se richiesta dall'Autorità Giudiziaria viene effettuata secondo precise disposizioni. La prestazione è subordinata al pagamento della relativa tariffa.
- **La traslazione** è lo spostamento del feretro, cassette di resti ossei o ceneri, dal posto originario ad una nuova destinazione all'interno dello stesso cimitero o altro cimitero. La traslazione può essere richiesta dai familiari e verrà eseguita entro sette giorni dalla richiesta. La prestazione è subordinata al pagamento della relativa tariffa.

Altri servizi, quali *raccolta di rifiuti, pulizie ordinarie, pulizie straordinarie, verde e giardinaggio*.

- **La raccolta dei rifiuti** prodotti nei cimiteri dagli utenti avviene mediante appositi contenitori posti all'interno dei cimiteri. Giornalmente da parte di personale specializzato viene eseguita la raccolta ed il conferimento dei rifiuti negli appositi scarrabili. Nei rimanenti cimiteri l'operazione sopra citata avviene di norma tre volte a settimana.
- **Le pulizie ordinarie** consistono nel mantenere puliti e decorosi i luoghi dei cimiteri quali: spazi comuni, servizi igienici, percorsi, pavimentazioni, portici, marciapiedi, scale, vialetti,

ecc.... Nel Cimitero Maggiore le pulizie vengono svolte giornalmente dal lunedì al sabato. Nei rimanenti cimiteri le pulizie vengono svolte tre volte la settimana.

- **Le pulizie straordinarie** consistono nell'effettuare due volte l'anno delle pulizie di fondo così strutturate: deragnatura, una intensificazione delle pulizie all'interno dei cimiteri, svuotamenti più frequenti dei contenitori dei rifiuti all'interno dei cimiteri. Il servizio viene svolto due volte l'anno: nel mese di aprile (giorni antecedenti la Pasqua) e nel mese di ottobre (giorni antecedenti la commemorazione dei defunti).
- **Il verde e giardinaggio** consiste nelle seguenti operazioni di manutenzione: sfalcio erba, estirpazione erbacce, potatura siepi e arbusti, concimazione manti erbosi ed essenze arboree, trattamenti antiparassitari, trattamenti di diserbo. Lo sfalcio dell'erba verrà effettuato ogni qualvolta l'erba superi i 10 cm. Estirpazione erbacce ogni qualvolta si renda necessario. Potatura siepi ed arbusti tre volte l'anno. Diserbo tre interventi l'anno.

- **Illuminazione votiva**

Il servizio lampade votive consiste nell'attivazione e nel mantenimento dell'illuminazione votiva, sia annuale che occasionale, sulla sepoltura.

In particolare, il gestore del servizio garantisce le richieste di allacciamento, le richieste di disattivazione, la riparazione e sostituzione di lampade votive danneggiate.

L'attivazione del servizio avviene entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta e dal pagamento del canone e del contributo di attivazione.

La disattivazione del servizio avviene entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta.

Gli interventi di riparazione e sostituzione delle lampade danneggiate avvengono entro 3 (tre) giorni dalla richiesta.

Tariffe

Le tariffe sono deliberate dal Comune di Sesto Fiorentino e sono consultabili nella sezione download alla pagina www.grupposilve.it/cimiteri-di-sesto

CAPO IV - RAPPORTI CON I CITTADINI:

L'ascolto dei cittadini

Il Comune di Sesto Fiorentino, anche nell'ambito dei servizi funerari e cimiteriali, favorisce il contatto tra i cittadini e le proprie strutture attraverso alcune modalità di ascolto degli utenti.

Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono state previste diverse forme di ascolto:

- rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio da parte dei cittadini utenti
- analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni pervenute al servizio
- verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

La valutazione del servizio

I risultati delle indagini di soddisfazione dei servizi, utili ai fini dei piani di miglioramento del servizio, saranno comunicati agli utenti del servizio attraverso il sito internet del Comune di Sesto Fiorentino.

I suggerimenti ed i reclami

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni vanno presentati per iscritto o per posta elettronica e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I suggerimenti ed i reclami possono essere presentati od inoltrati presso:

- il Gestore del servizio, presso gli i propri uffici.

Le richieste di informazioni, suggerimenti, reclami e richieste di indennizzo devono essere inoltrati per iscritto od in via informatica; le risposte scritte verranno date dal gestore entro 15 giorni.

Indennizzi all'Utenza

Nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi Cimiteriali una mancata prestazione o una prestazione non rispettosa degli standard previsti comporta per il Gestore del Servizio l'erogazione di un indennizzo all'utente che subisce il disservizio.

Per il mancato rispetto delle tempistiche previste per i servizi sottoelencati si prevedono i seguenti indennizzi:

- riparazione e/o sostituzione lampada votiva
un indennizzo pari al 15% della relativa tariffa
- attivazione lampada votiva
un indennizzo pari al 15% della relativa tariffa

Nessun indennizzo sarà dovuto all'utente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a:

- cause di forza maggiore o comunque indipendenti dal Comune e/o dal Gestore ivi comprese condizioni climatiche tali da condizionare l'esecuzione dei lavori;
- mancato rispetto di permessi e/o autorizzazioni da parte di terzi;
- mancata esecuzione di lavori di competenza dell'utente;
- emanazione di norme e leggi che incidano sui tempi delle lavorazioni.

Tutela del cliente

Il personale del gestore è munito di tesserini di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire all'interno del luogo di lavoro, e, su richiesta, all'esterno, quando prende contatto, per ragioni di lavoro, con il cliente – utente.

Tutti i dipendenti sono tenuti a rapportarsi con i clienti – utenti e i cittadini con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, e ad indicare il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.

Il singolo utente e le Associazioni dei Consumatori, direttamente, per problemi a rilevanza collettiva, o espressamente delegate, per problemi a rilevanza individuale, possono denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici sopra menzionati.

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito del cliente, l'eventuale delega da parte di un cliente/utente ad una Associazione dei Consumatori, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi o richiesto.

Il Gestore del Servizio, entro il termine massimo di 15 giorni, fornisce al reclamante la risposta a quanto richiesto, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, 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. Il Gestore del Servizio si impegna ad attivarsi entro 15 giorni per organizzare un incontro, a cui saranno presenti almeno il referente del servizio coinvolto ed il Responsabile dell'U.O. "Controllo e gestione servizi cimiteriali" che svolge funzioni di controllo interno e garanzia del corretto adempimento alle procedure ed ai tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard

CAPO V – QUESTIONARIO

SILVE SpA cura i servizi cimiteriali con l'obiettivo di assicurare grande rispetto e massima attenzione nell'organizzazione e gestione di un rito tanto delicato quanto doloroso. Per questo motivo SILVE SpA chiede a familiari e congiunti che hanno partecipato al rito la cortesia di voler rispondere ad un breve questionario volto a raccogliere le impressioni sul servizio offerto. Le risposte aiuteranno a migliorare sempre più il servizio. Grazie per la collaborazione.

Come giudica i seguenti aspetti del servizio? (esprimere un giudizio da 1 a 5 dove 1 è il minimo e 5 è il massimo gradimento)

Accoglienza presso il cimitero 1 2 3 4 5

Discrezione 1 2 3 4 5

Professionalità 1 2 3 4 5

Pulizia 1 2 3 4 5

Gentilezza 1 2 3 4 5

Rispetto 1 2 3 4 5

Adeguatezza alla situazione 1 2 3 4 5

E' stato rispettato l'orario concordato? Sì No

Giudizio generale del servizio 1 2 3 4 5

Ci sono fattori durante il servizio che Le hanno fatto particolarmente buona impressione?

Se sì, quali?

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

Ci sono fattori durante il servizio che l'hanno infastidita o creato disagio?

Se sì, quali?

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

Il questionario compilato può essere inserito nell'apposita cassetta postale predisposta presso l'ufficio del cimitero Maggiore, oppure inviato per posta elettronica a: sesto@silvespa.it