

CARTA DEI SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI



La Carta dei Servizi è uno strumento predisposto per i cittadini, ottemperando alle direttive di legge, per tutelare le esigenze di servizio nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Essa si configura come un impegno di Patrimonio Srl ad orientare la gestione dei servizi cimiteriali secondo modalità che promuovano il loro miglioramento e assicurino la tutela del cittadino e la sua partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi di erogazione dei servizi.

In sintesi la carta dei Servizi assicura quattro principi fondamentali:

- *sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio*
- *tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori o di prestazione dei servizi*
- *accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti*
- *correttezza nella misura delle prestazioni e nella loro fatturazione*

PARTE I:
PRINCIPI CUI SI ATTIENE PATRIMONIO SRL NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1) UGUAGLIANZA

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Possibili prestazioni differenziate sono dovute allo scopo di eliminare disuguaglianze di fatto. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio erogato, tra le diverse aree geografiche di utenza anche quando le stesse non sono facilmente raggiungibili, e tra le diverse categorie e fasce di utenza.

2) IMPARZIALITÀ

Il comportamento della Patrimonio Srl nei confronti degli utenti deve ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici del settore.

3) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, di area metropolitana e comunali, nonché dal contratto di servizio. Nel caso di funzionamento irregolare la Patrimonio Srl provvede ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

4) DIRITTO DI SCELTA

La Patrimonio Srl, qualora sia possibile offerta differenziata di modalità di attuazione (anche di segmenti) del servizio, garantisce ai cittadini un'informazione preventiva e il diritto di scelta.

5) PARTECIPAZIONE ED INFORMAZIONE

La Patrimonio Srl garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. In particolare la Patrimonio Srl garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni in materia di informazione agli utenti contenute nella direttiva dl Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

6) EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Patrimonio Srl garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia, secondi gli standard determinati nel rispetto del Regolamento Nazionale di polizia Mortuaria vigente e del Regolamento Comunale. Garantisce altresì che tali servizi siano erogati con le modalità organizzative di Polizia mortuaria disciplinate da contratto di servizio.

PARTE II: STRUMENTI

1) CUSTODIA E VIGILANZA: PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

- a) Nel Civico Cimitero di Settimo Torinese deve essere assicurata la presenza di un addetto in divisa che percorra i viali del Civico Cimitero con frequenza e con compiti di sorveglianza, assistenza al pubblico e intervento in caso di richiesta.
- b) Nel Civico Cimitero di Settimo Torinese deve essere assicurata la presenza di un servizio di custodia dal lunedì alla domenica.

2) OPERAZIONI CIMITERIALI

2.1) Giorni necessari ad esaudire le richieste relative ad operazioni di inumazione e tumulazione

- a) Inumazione e tumulazione dei feretri. L'inumazione e la tumulazione dei feretri devono avvenire in continuità con il servizio funebre, salvo eccezioni o impedimenti. In tale caso avviene il deposito della salma nella camera mortuaria del Civico Cimitero. Detto deposito non può superare la durata di cinque giorni, o, se del caso, dal momento dell'avvenuta conoscenza del rilascio del nulla osta dell'Autorità Giudiziaria quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche.
- b) Tumulazione in cassette resti ossei. Salvo diversa richiesta degli aventi titolo la tumulazione di resti ossei dovrà avvenire entro quattro giorni dall'istanza degli interessati. Nel caso di istanza effettuata il giorno precedente ad uno festivo il termine è postposto di un giorno.
- c) Tumulazione di urna cineraria o dispersione delle ceneri nel cinerario comune. Deve avvenire entro il giorno successivo alla cremazione, fatta salva diversa richiesta dei familiari interessati.

2.2) Giorni necessari ad eseguire esumazioni ed estumulazioni ordinarie dei feretri

- a) Le estumulazioni ordinarie si eseguono durante tutto l'anno e comunque alla scadenza della concessione. Le esumazioni ordinarie, regolate dal Dirigente del Servizio, si eseguono durante tutto l'anno e comunque, alla scadenza del decennio o della concessione. Vengono effettuate nei termini stabiliti dalla comunicazione pubblica di avviso alla cittadinanza di esecuzione delle operazioni massive di esumazione/estumulazione. Sei mesi prima delle relative scadenze la Patrimonio Srl provvederà a collocare apposite paline-avviso sui campi interessati dalle esumazioni, ad affiggere agli ingressi del Civico Cimitero l'Ordinanza del sindaco a cui sono allegati l'elenco dei campi oggetto di esumazione/estumulazione per i quali termina il periodo di concessione, alla collocazione di appositi avvisi (etichette adesive) sui manufatti cimiteriali oggetto di tali operazioni, pubblicazione all'Albo Pretorio dell'Ordinanza mediante pubblicazione avvisi sul sito web del Comune di Settimo e della Patrimonio Srl. Dopodiché si dà inizio alla ricerca anagrafica, anche presso altri Comuni in caso di emigrazione da Settimo Torinese, per comunicare ai famigliari la data e l'ora prevista per l'esumazione.
- b) Sono effettuate dal termine della concessione le estumulazioni occorrenti per liberare dal feretro la sepoltura, la quale ritorna nella disponibilità della Patrimonio Srl.

2.3) Giorni necessari ad eseguire operazioni di esumazioni ed estumulazioni straordinarie dei feretri

- a) L'esecuzione di esumazione od estumulazione straordinaria su richiesta dell'Autorità Giudiziaria è effettuata secondo quanto disposto da quest'ultima. Di norma sono esclusi i giorni festivi.
- b) Fatto salvo quanto previsto dall'art. 84 del DPR 285/90, l'esecuzione dell'esumazione straordinaria è effettuata in seguito all'autorizzazione conseguente all'istanza degli interessati. Nel caso di istanza avanzata il giorno precedente ad un festivo il termine è postposto di un giorno. Analogamente per quanto riguarda l'esecuzione di estumulazione straordinaria, purché vengano rispettate le condizioni stabilite dall'art. 88 del DPR 285/90.

3) RIFIUTI CIMITERIALI

3.1) Frequenza delle operazioni di raccolta dei rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani dagli appositi contenitori posti all'interno del Civico Cimitero

- a) nei viali principali: ogni due giorni
- b) nei giorni precedenti e seguenti la Commemorazione dei Defunti: giornalmente
- c) nelle restanti zone: almeno ogni due giorni

4) ORARIO GIORNALIERO DI APERTURA AL PUBBLICO DEL CIVICO CIMITERO

L'orario è stabilito con decreto del Sindaco.

Orario estivo (Periodo dell'ora legale)		Orario invernale (Periodo dell'ora legale)	
da LUNEDÌ a DOMENICA	dalle 8,30 alle 18,00	da LUNEDÌ a DOMENICA	dalle 8,30 alle 17,30
PASQUA 25 APRILE 1° MAGGIO 2 GIUGNO 15 AGOSTO FESTA PATRONALE	} dalle 8,30 alle 12,00	8 DICEMBRE NATALE CAPODANNO EPIFANIA	} dalle 8,30 alle 12,00
PASQUETTA		dalle 8,30 alle 18,00	
		1 e 2 NOVEMBRE	dalle 8,30 alle 18,00

Gli uffici cimiteriali presso il Civico Cimitero osservano i seguenti orari di apertura

Orario Estivo	Mattina	Pomeriggio
LUNEDÌ	8,30/12,30	15,30/17,30
MARTEDÌ	8,30/12,30	=
MERCOLEDÌ	8,30/12,30	15,30/17,30 (solo O.F.)
GIOVEDÌ	8,30/12,30	15,30/17,30
VENERDÌ	8,30/12,30	=
SABATO	9,00/12,00	=
Orario Invernale	Mattina	Pomeriggio
LUNEDÌ	8,30/12,30	15,00/17,00
MARTEDÌ	8,30/12,30	=
MERCOLEDÌ	8,30/12,30	15,00/17,00 (solo O.F.)
GIOVEDÌ	8,30/12,30	15,00/17,00
VENERDÌ	8,30/12,30	=
SABATO	9,00/12,00	=

5) MANUTENZIONE DEL VERDE

Le superfici erbose interne al Civico Cimitero dovranno essere mantenute ben rasate. L'erba, in ogni periodo dell'anno, non dovrà superare i 15 centimetri di altezza.

Le piante presenti nel Civico Cimitero dovranno essere potate regolarmente e assoggettate a periodica valutazione dello stato della chioma e del fusto a fini preventivi.

PARTE III: TUTELA DEI CITTADINI

1) TUTELA

- a) E' diritto del cittadino, individualmente o tramite associazioni o comitati, anche indipendentemente dalla richiesta di rimborsi, segnalare la violazione della Carta dei Servizi e inoltrare memorie e documentazione sulla gestione del servizio
- b) Le segnalazioni, le memorie e i documenti sono rivolte alla Patrimonio Srl, dove vengono registrate dietro ricevuta, la quale provvede a rispondere al cittadino entro trenta giorni, dando conto delle azioni intraprese, se ritenute necessarie.

2) SANZIONI

- a) L'inosservanza ripetuta da parte di Patrimonio Srl degli obblighi nei confronti dei cittadini, contenuti nella Carta dei Servizi, costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente con il Comune, secondo quanto previsto dal Contratto di Servizio.
- b) Ai fini della configurazione della fattispecie di cui al comma precedente, occorrerà che nell'arco dell'anno solare la Patrimonio Srl abbia fornito in modo inadeguato le prestazioni di cui alla PARTE II agli artt.: 2.1 lett. a), lett. b), lett. c); 2.2 lett. a), lett. b); 2.3 lett. a), lett. b), per una percentuale superiore al 10% in relazione alle singole prestazioni, oppure per una percentuale superiore al 5% in relazione al totale delle prestazioni offerte.
- c) Si configura, a maggior ragione, la fattispecie di cui al comma a) precedente, nel caso in cui Patrimonio Srl nel corso dell'anno solare, si renda responsabile di mancate prestazioni per una percentuale superiore al 2% in relazione alle singole voci di cui al comma b) precedente, o di una percentuale superiore all'1% sul totale.
- d) Nel calcolo delle percentuali di cui ai commi b) e c) precedenti saranno conteggiate, per quanto riguarda i servizi a pagamento offerti all'utenza privata, esclusivamente le contestazioni che hanno dato luogo a rimborsi di cui alla PARTE II all'art. 7. Per quanto concerne invece le prestazioni gratuite, sempre rivolte agli utenti privati, entreranno a far parte delle percentuali di cui ai commi precedenti, esclusivamente le contestazioni, respinte da quest'ultima, ma giudicate fondate dal Difensore Civico, interpellato dall'utente insoddisfatto. Per quanto riguarda, invece, i servizi commissionati alla Patrimonio Srl dalle pubbliche autorità, entreranno nel calcolo tutte le contestazioni da queste sollevate.

3) DURATA

Tale atto inizierà a produrre i suoi effetti a partire dall'affidamento del servizio e per tutta la durata del contratto.

