

LA CARTA DEI SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI

La Carta dei servizi è lo strumento che permette ai cittadini il controllo sull'erogazione dei servizi anche in termini di qualità.

Il riferimento normativo è costituito dalla Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e dalla legge 24 febbraio 1997, n. 39, recante "Attuazione della direttiva 90/313/CEE, concernente la libertà di accesso alle informazioni in materia di ambiente".

AFFIDATARIO

La Carta dei servizi individua gli obblighi dell'affidatario nelle modalità di esecuzione del servizio e definisce i diritti degli utenti.

La Carta dei Servizi assicura quattro principi fondamentali:

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

PARTE I

PRINCIPI CUI SI ATTIENE L'AFFIDATARIO NELL' EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1. Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Possibili prestazioni differenziate sono dovute al fine di eliminare disuguaglianze di fatto. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, 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 dell'affidatario nei confronti degli utenti deve ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia ed 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, provinciali e comunali nonché dal Disciplinare tecnico di gestione. Nel caso di problemi sul funzionamento, l'affidatario deve provvedere ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio loro conseguente.

4. Diritto di scelta

L'affidatario, qualora sia possibile un'offerta differenziata in ordine alle modalità di attuazione del servizio - o di parte del medesimo -, garantisce ai cittadini una informazione preventiva e il diritto di scelta.

5. Partecipazione ed informazione

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

6. Efficienza ed efficacia

L'affidatario garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficacia e di efficienza, secondo gli standard determinati nel rispetto del Regolamento nazionale di Polizia Mortuaria –D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285 - e del relativo Regolamento comunale. Garantisce altresì che tali servizi siano erogati con le modalità organizzative individuate nel Disciplinare di servizio.

PARTE II

STRUMENTI

7. **Guardiania e vigilanza**

ORARIO:

dal 1 novembre al 31 gennaio	dalle ore 8,00 alle ore 17,00
dal 1 febbraio al 31 marzo	dalle ore 8,00 alle ore 18,00
dal 1 aprile al 30 aprile	dalle ore 8,00 alle ore 19,00
dal 1 maggio al 31 agosto	dalle ore 7,00 alle ore 20,00
dal 1 settembre al 30 settembre	dalle ore 8,00 alle ore 19,00
dal 1 ottobre al 31 ottobre	dalle ore 8,00 alle ore 18,00

Il cimitero osserverà il turno settimanale di chiusura solo il lunedì al mattino.

Il cimitero rimarrà comunque aperto anche nei giorni domenicali e comunque festivi, secondo gli orari prestabiliti per quel particolare periodo.

Per il Cimitero comunale sarà assicurata vigilanza e assistenza per un totale di 7ore giornaliere nei giorni feriali.

8. **Operazioni cimiteriali**

8.1. Tempo necessario ad esaurire le richieste relative ad operazioni di inumazione e tumulazione

a) Inumazione e tumulazione di feretri

L'inumazione e la tumulazione di feretri deve avvenire entro un giorno dall'istanza degli interessati, corredata da autorizzazione alla sepoltura, o, dal momento dell'avvenuta conoscenza del rilascio del nulla osta da parte dell'Autorità Giudiziaria quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche.

b) Tumulazione di cassette resti ossei

Salvo diversa richiesta degli aventi titolo, la tumulazione di resti ossei dovrà avvenire entro 4 giorni dall'istanza degli interessati.

Nel caso di istanza effettuata il giorno precedente effettuata il giorno precedente ad uno festivo il termine è posposto di 1 giorno.

c) Tumulazione di urna cineraria o dispersione delle ceneri nel cinerario comune

Entro il giorno successivo alla cremazione, fatta salva diversa richiesta dei familiari interessati.

8.2. Tempo necessario ad eseguire operazioni di esumazione ed estumulazione ordinaria di feretri

a) Sono effettuate nei termini stabiliti dalla comunicazione pubblica di avviso alla cittadinanza di esecuzione delle operazioni di esumazione.

b) Sono effettuati entro sette giorni dal termine della concessione le estumulazioni occorrenti per liberare dal feretro la sepoltura.

L'affidatario rientra nella disponibilità del loculo non appena effettuata la estumulazione.

8.3. Tempo necessario ad eseguire operazioni di esumazione ed estumulazione straordinaria

a) L' esecuzione di esumazioni o estumulazioni straordinarie su richiesta dell' Autorità Giudiziaria sarà effettuata secondo quanto indicato da questa ultima con esclusione dei giorni festivi.

b) Fatto salvo quanto previsto dall' art. 84 del D.P.R. n. 285/1990, l' esecuzione dell' esumazione straordinaria è effettuata entro 4 giorni dall' autorizzazione conseguente all' istanza degli interessati.

Nel caso di istanza effettuata il giorno precedente ad uno festivo il termine è posposto di 1 giorno.

Analogamente, per quanto riguarda l' esecuzione di estumulazioni straordinarie, purché vengano rispettate le condizioni stabilite dall' art. 88 del D.P.R. n.285/1990.

9. Cremazione

Dispersione o tumulazione delle ceneri

La dispersione delle ceneri o la loro tumulazione in sepoltura indicata dagli aventi titolo deve essere svolta entro il giorno feriale successivo alla cremazione, fatta salva diversa richiesta dei familiari interessati.

10. Illuminazione elettrica votiva

10.1 Tempo necessario per allacciamenti ex novo, realizzazione di tratti di rete e ordinaria manutenzione dell'illuminazione elettrica votiva

a) allacciamento ex novo alla rete entro 5 giorni dalla domanda da parte degli interessati. Tale termine è prorogato di un giorno nel caso di domanda pervenuta nel giorno prefestivo;

b) realizzazione di tratto di rete ex novo per procedere ad allacciamento in zona non coperta da rete già esistente, da effettuarsi entro 60 giorni dalla domanda;

c) cambio di lampada fulminata entro 2 giorni dalla segnalazione del guasto.

11. Rifiuti cimiteriali

11.1 Frequenza delle operazioni di raccolta dei rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani dagli appositi contenitori posti all' interno del cimitero

a) nei viali principali, almeno ogni 3 giorni;

b) nelle restanti zone, almeno ogni 7 giorni;

La disposizione dei contenitori sarà tale che le distanze di conferimento non siano superiori a 100m.

12. Orario giornaliero di apertura al pubblico

a) Cimitero: l'orario è stabilito dal punto 7 della presente Carta;

b) Uffici: dal Lunedì al Venerdì dalle 08,15 alle 12,15; il Sabato su appuntamento (800.981.582 - 348.6503547)

13. Altre dotazioni

Dovrà essere posizionata una fontanella d'acqua con relativo scarico in modo da rendere la distanza di utilizzazione inferiore a 150m.

Dovrà essere predisposta una colonnina di richiesta di soccorso in modo da rendere la distanza di raggiungimento inferiore a 150m.

14. Manutenzione del verde

a) Le superfici erbose pubbliche dovranno essere mantenute ben rasate. L'erba, in ogni periodo dell'anno, non dovrà superare i cm. 15 di altezza;

b) Le piante presenti nel cimitero dovranno essere potate regolarmente ed assoggettate a periodica valutazione dello stato della chioma e del fusto a fini preventivi.

c) È prevista la inghiaatura dei nuovi quadri d'inumazione.

15. Valutazione sull'efficacia dei servizi

L'affidatario svolge periodicamente, indagini sul grado di soddisfazione degli utenti e ne divulga i risultati mettendoli a disposizione dei cittadini presso i punti di informazione all'ingresso del cimitero.

16. Punto di informazione

E' costituito un punto di informazione per l'utenza rappresentato da un numero verde che verrà pubblicizzato con cartelli all'ingresso del cimitero.

17. Rimborsi per prestazioni inadeguate o mancate

Nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei servizi funerari e dalle disposizioni del Comune in materia regolamentare e tariffaria, una mancata prestazione o una prestazione non rispettosa degli standard previsti dà diritto al cittadino ad un rimborso tramite detrazione tariffaria, come previsto nella Tabella rimborsi.

La richiesta di rimborso è avanzata al Punto di informazione, che è tenuto a rilasciare ricevuta, e, in caso di rifiuto, deve avere risposta debitamente motivata entro 30 giorni, trascorsi i quali la domanda si dà per accettata.

In caso di rifiuto, il cittadino che si ritenesse insoddisfatto potrà adire il Difensore civico, ai sensi del D.Lgs. n. 267/2000.

Dei rimborsi effettuati e delle corrispondenti inadeguate o mancate prestazioni viene data comunicazione mensile al Comune di Ponte Buggianese, a cura dell' Affidatario.

TABELLA RIMBORSI

Prestazioni effettuate in modi e tempi più lunghi degli standard prefissati	detrazione del 50%
Prestazioni mancate	rimborso dell'intera tariffa

PARTE III

TUTELA DEI CITTADINI

18. Tutela

È diritto del cittadino, individualmente o tramite associazioni o comitati, anche indipendentemente dalla richiesta dei rimborsi, segnalare la violazione della Carta e inoltrare memorie e documentazione sulla gestione del servizio.

Le segnalazioni, le memorie e i documenti sono depositati al Punto di informazione, dove vengono registrate dietro ricevuta, per essere poi tempestivamente inoltrate all'affidatario, la quale provvede a rispondere al cittadino entro 30 giorni, dando conto delle azioni intraprese, ove ritenute necessarie.

19. Sanzioni

L' inosservanza ripetuta d'aparte dell'affidatario degli obblighi nei confronti dei cittadini, contenuti nella Carta dei Servizi, costituisce violazione degli obblighi assunti con il Comune, al quale l'affidatario dovrà fornire, annualmente, adeguato resoconto.

Sulla base di tale resoconto il Comune applicherà le sanzioni fissate in convenzione.

20. Durata

La presente Carta dei Servizi inizierà a produrre i suoi effetti a partire dalla sottoscrizione del disciplinare di affidamento per la durata di un triennio. Nel caso in cui non vengano apportate variazioni ai livelli quantitativi e qualitativi minimali dei servizi, il presente atto continuerà a produrre i suoi effetti anche successivamente e fino alla sua modifica.