



PREMESSA	
<p>La Carta dei Servizi è stata introdotta ufficialmente nella legislazione italiana nel 1994, con lo spirito di istituire uno strumento per avvicinare i cittadini all'Ente pubblico erogatore di servizi, renderli partecipi e garantire la qualità dei servizi.</p> <p>La carta è lo strumento che permette ai cittadini il controllo sulla erogazione del servizio anche in termini di qualità. Il riferimento normativo è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e della legge 24 febbraio 1997, n. 39 "Attuazione della direttiva 90/313/CEE, concernente la libertà di accesso alle informazioni in materia di ambiente".</p> <p>L'Ente pubblico, o l'Azienda che eroga i servizi per conto dell'Ente stesso, assumono impegni per soddisfare le esigenze del cittadino e di tali impegni sono chiamati periodicamente a rendere conto.</p> <p>La società ADE S.p.A., attraverso questo documento, previsto al punto 6) dell'art. 6 del Contratto di Servizio che disciplina i rapporti tra Società e Comune, individua gli standard che devono caratterizzare il servizio erogato e ne informa i cittadini, i quali hanno il diritto di pretendere dalla Società un servizio corrispondente a quello descritto nella Carta stessa.</p> <p>La presente Carta si ispira alla dichiarazione di principi, allegata in copia, della E.F.F.S. (European Federation of Funeral Service) approvata il 13 Settembre 2003 e trasmessa agli organi dell'Unione Europea.</p>	



INDICE	
Presentazione	pag. 3
Informazioni	pag. 6
Principi fondamentali	pag. 11
Attività e servizi	pag. 13
Impegni e programmi	pag. 18
Tutela e verifica	pag. 20



GESTORE: ADE S.p.A.	
<p>La carta dei servizi rappresenta l'impegno del gestore per meglio definire i diritti dei propri utenti; in sintesi la Carta dei Servizi assicura i seguenti principi fondamentali:</p> <ul style="list-style-type: none">• sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;• tempestività nell'evasione delle richieste di esecuzione dei lavori o di prestazione di servizi;• accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti;• correttezza nella misura delle prestazioni e nella loro fatturazione;• il libero accesso per ogni cittadino, disabile o meno a tutti i luoghi pubblici previsti per la disposizione del defunto;• la libera espressione del proprio dolore personale;• la necessità di consultare i cittadini sulla organizzazione e costruzione di crematori, cimiteri-parco, luoghi di sepoltura, funeral homes;• il diritto di sbrigare pratiche burocratiche ridotte e di incontrare barriere minime durante il lutto;• il diritto all'informazione ed al rispetto di tutti i diritti civili, sociali ed umani. <p>La presente Carta intende soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Società e cittadino-cliente, garantendo un facile accesso alle informazioni, certezza dei tempi di erogazione dei servizi, proponendosi di elevarne i livelli qualitativi e favorendo lo sviluppo di un rapporto tra soggetto erogatore e cittadino-utente ispirato a comportamenti di reciproca fiducia, dialogo e rispetto.</p> <p>Chi si reca in un cimitero sovente è accompagnato da uno stato emotivo molto particolare, diventa quindi importante, se non addirittura fondamentale, disporre di certezze: che la struttura sia in grado di erogare un servizio efficace; che in quella struttura si possano trovare non solo capacità tecniche, ma anche calore umano e partecipazione emotiva.</p> <p>Una struttura cimiteriale deve saper fornire queste certezze, inserendole a pieno titolo nella "mission" aziendale. Così, queste certezze si traducono in un impegno a garantire all'utente quell'insieme di condizioni (procedure, tecniche e comportamenti) che gli consentano di percepire il benessere organizzativo della struttura e di recuperare nella massima misura possibile il proprio stato d'animo.</p> <p>Si tratta di un impegno davvero gravoso, alla cui realizzazione concorrono numerosi elementi. E', infatti, necessario fornire all'utente informazioni precise, semplici, di immediata</p>	



comprensione ed esaustive, far conoscere diritti e doveri nel rapporto tra struttura erogante e soggetto utilizzatore e mostrare all'utente gli strumenti disponibili a sua garanzia.

Questa Carta dei Servizi cerca di assolvere proprio ai compiti indicati, nel più complessivo processo di fornire certezze e tutelare gli utenti. Il suo valore, al di là della qualità delle informazioni contenute e delle modalità di esposizione, è legato al suo stesso processo di generazione: questa carta è, infatti, il frutto di un lavoro condiviso da molti, sulla scorta delle proprie esperienze e della comune volontà di migliorare l'esistente convogliandolo verso una maggiore qualificazione e una più efficace disponibilità verso l'utente. E' una carta indubbiamente migliorabile, ma per far questo c'è bisogno anche della collaborazione di quanti alla nostra struttura si rivolgono, così che facciano conoscere suggerimenti e proposte.

Chi legge queste pagine, oltre a trovare l'informazione che cerca, spero possa trarre un'altra certezza: che l'azienda Ade è concretamente a disposizione di chi vi si rivolge e che l'accordo che con questi vuole stipulare è basato su tre cardini fondamentali di competenza, fiducia e trasparenza.

Carletto Nesti
Presidente Ade S.p.A.



PROFILO DEL GESTORE: ADE S.p.A.

La Società Ade S.p.A. nasce nell'Agosto 2004 per la gestione dei servizi cimiteriali e funebri del Comune di Parma in applicazione della Legge Regionale n. 19/04 che ne prescrive, da parte dei Comuni, l'esternalizzazione.

Tale volontà di far sorgere un nuovo soggetto a cui affidare, come obiettivo fondamentale, la **gestione** dei **servizi cimiteriali** e l'attività di **onoranze funebri**, è nata a seguito della constatazione del "sempre maggiore carattere imprenditoriale delle gestioni funebri e cimiteriali, specie per le città di medio - grande dimensione" (dalla relazione consiliare di approvazione della costituzione societaria). La necessità, quindi, di gestire tali delicato settore e servizi con un **maggior livello di capacità imprenditoriale** e quindi di **efficacia** ed **efficienza** ha di fatto imposto la scelta di affidare ad un soggetto diverso dall'Ente Pubblico gli stessi. L'affidamento ad una società di diritto privato, quale è **Ade S.p.A.**, non significa tuttavia che l'Ente Pubblico abbia abbandonato il settore e si disinteressi dei servizi erogati; infatti:

- Il Comune continua a fissare le tariffe per i servizi erogati;
- L'Ente Pubblico mantiene una partecipazione prevalente nella società.

Cosa significa nel concreto questo?

- Che la società non può decidere i livelli dei prezzi delle tariffe da applicare per i servizi cimiteriali perché, a deciderli, è il Comune con apposita deliberazione
- Che tutto il comportamento della Società è conseguente alla volontà dell'Ente Pubblico che ne detiene la maggioranza del capitale.

Tali tariffe sono pubblicizzate, come per tutti gli atti propri della Pubblica Amministrazione, e sono ben visibili all'interno dei locali in cui opera la Società. Ciò a garanzia della trasparenza ed imparzialità di trattamento verso tutti gli utenti.





UFFICI DI INFORMAZIONE	
<p>Gli uffici sono dotati di personale preparato, addetto a fornire le informazioni e l'accesso ai documenti attinenti alla gestione a chiunque ne faccia richiesta. Il personale è responsabile della celerità con cui debbono essere accolte le richieste dei cittadini. Gli uffici aiutano il cittadino nella corretta lettura della tariffa, applicata dal gestore secondo le determinazioni assunte dal Comune.</p> <p>Ufficio Relazioni col Pubblico Viale Villetta 31/a – Parma Tel. 0521/964042</p> <p>Orario di apertura Dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00</p> <ul style="list-style-type: none">• Fornisce informazioni sui servizi cimiteriali;• Raccoglie osservazioni, suggerimenti o reclami relativi a malfunzionamenti o disfunzioni dei servizi rivolti ai cittadini;• Assicura il controllo della qualità dei servizi forniti ai cittadini;• Fornisce copia della Carta dei Servizi della società ADE S.p.A.;• Coordina le manifestazioni comunali istituzionali;• Organizza, in collaborazione con i cittadini che ne facciano richiesta, commemorazioni di rilevanza storica e culturale;• Organizza visite guidate nella zona monumentale dei Cimiteri. <p>Ufficio Servizi Cimiteriali Viale Villetta 31/a - Parma Tel. 0521/964042 - Fax 0521/966758</p> <p>Orario di apertura Dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00</p> <p>L'Ufficio effettua il disbrigo di tutte le pratiche relative alle operazioni cimiteriali da svolgersi in ognuno dei cimiteri comunali:</p> <ul style="list-style-type: none">• Rilascio e rinnovo delle concessioni per sepolture in avello (per la durata di 40 anni);• Rilascio concessioni per inumazioni in fosse a prato verde o distinte (per il periodo di legge di 10 anni);• Rilascio concessioni per sepolture in aree private (per la durata di 99 anni);	



- Organizzazione e rilascio autorizzazioni per esumazioni, estumulazioni e traslazioni;
- Rilascio concessioni per cellette-ossario (per la durata di 50 anni);
- Registrazione e Archivio operazioni cimiteriali;
- Istruttoria per contabilità cimiteriale (emesso, riscosso, recupero crediti);
- Rilascio preventivi e informazioni su costi e tempi delle operazioni cimiteriali;
- Ufficio tecnico: pianificazione, programmazione e gestione delle attività e degli interventi, della manutenzione ordinaria relativa ad immobili, reti, attrezzature e mezzi.

Ufficio Luce Votiva

Viale Villetta 33/c – Parma

Tel. 0521/926020

Orario di apertura

Dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30

- Provvede al disbrigo delle pratiche relative ai nuovi allacciamenti;
- Coordina le realizzazioni di nuovi tratti di rete;
- Provvede alla manutenzione ordinaria dell'illuminazione elettrica votiva;
- Provvede all'emissione dei bollettini di pagamento dei canoni annuali.

Ufficio Onoranze Funebri

Viale Villetta 31/a – Parma

Tel. 0521/963565 - Fax 0521/966758

Orario di apertura

Tutti i giorni 24 ore su 24, compresi festivi

L'ufficio svolge il servizio completo di onoranze funebri in tutto il territorio comunale ed extra-comunale.

Il servizio comprende il disbrigo delle pratiche, la fornitura di cofani funebri, l'allestimento di camera ardente, la vestizione, se il decesso avviene in abitazione o case di cura, la fornitura di addobbi floreali, la pubblicazione di necrologi, ringraziamenti ed anniversari sulla stampa locale, stampa di manifesti ed affissione, ricordini, il trasporto funebre e il servizio di cremazione.

In questo ultimo caso il servizio comprende, su richiesta, il ritiro delle ceneri e il disbrigo delle prassi istruttorie per la conservazione delle ceneri stesse al cimitero o al domicilio delle famiglie dei defunti: è in corso di studio la direttiva



<p><i>della Giunta Regionale per l'applicazione della normativa riguardante la dispersione delle ceneri.</i></p> <p><i>L'ufficio Onoranze organizza anche trasporti funebri diretti all'estero, istruendo le pratiche per il passaporto mortuario.</i></p> <p><i>Il servizio assicura tariffe contenute ed è in grado di soddisfare le richieste delle famiglie relative a prestazioni o forniture di elevato livello qualitativo.</i></p> <p><i>Nelle ore di chiusura degli uffici l'erogazione del servizio è garantita tramite reperibilità degli operatori, dotati di cellulare collegato alla segreteria telefonica degli uffici.</i></p>	
--	--

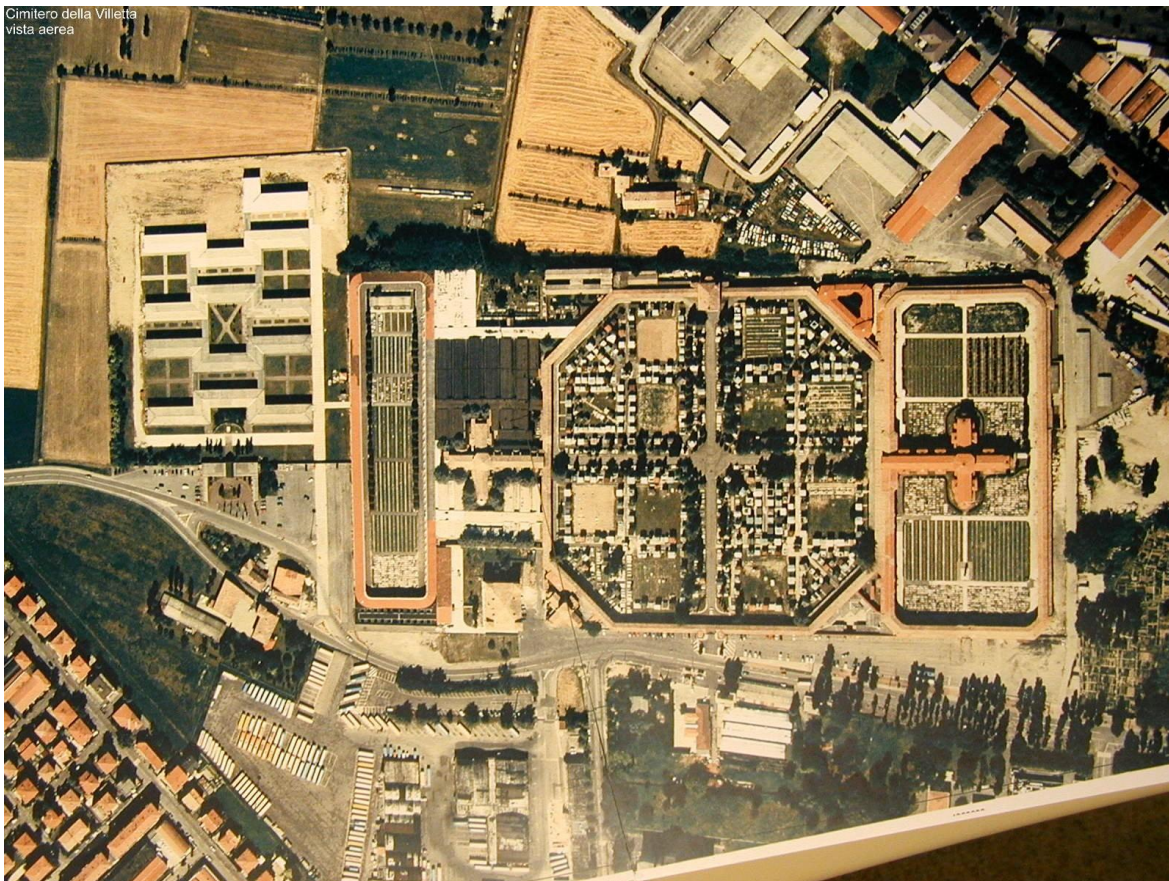
<p style="text-align: center;">CIMITERI</p>	
<p>I cimiteri del Comune di Parma, nei quali opera l'azienda, sono 9:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cimitero della Villetta (con due ingressi uno nella parte storica-monumentale e uno nella parte nuova, detta San Pellegrino)• Cimiteri delegazionali di: Marore, Vigatto, Valera, Ugozzolo, Baganzola, San Pancrazio, Viarolo, Eia.	

<p style="text-align: center;">ORARI DI APERTURA</p>	
<p>Da Novembre a Febbraio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 17.00• Giorni festivi dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00. <p>Marzo e Ottobre:</p> <ul style="list-style-type: none">• Giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 17.30• Giorni festivi dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30. <p>Aprile e Maggio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 18.00• Giorni festivi dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00. <p>Giugno e Settembre:</p> <ul style="list-style-type: none">• Giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 18.30• Giorni festivi dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e dalle ore	



<p>14.30 alle ore 18.30.</p> <p>Luglio e Agosto:</p> <ul style="list-style-type: none">• Giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 18.30• Giorni festivi dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00. <p>N.B.: Durante questi mesi l'orario potrebbe subire variazioni</p>	
---	--

PRINCIPALI SERVIZI EROGATI	
<p>In tutti i cimiteri vengono garantiti, da parte di Ade S.p.A., i servizi di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Inumazione e tumulazione delle salme• Esumazione, estumulazione e traslazione delle salme• Tumulazione e inumazione delle ceneri• Accensione e mantenimento delle luci votive• Manutenzione e gestione della camera mortuaria• Manutenzione ordinaria delle strutture cimiteriali• Operazioni di giardinaggio e manutenzione verde• Pulizia, custodia e vigilanza delle strutture cimiteriali• Raccolta e smaltimento rifiuti nei modi prescritti dalla legge• Fornitura energia elettrica, acqua, gas, materiali e altre prestazioni necessarie per la corretta esecuzione delle attività.	

Cimitero della Villetta
vista aerea

PRINCIPI FONDAMENTALI

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 allo scopo 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 del gestore 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 contratto di servizio. Nel caso di funzionamento irregolare il gestore provvede ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio. Nel caso di sciopero del personale vengono garantiti i diritti essenziali



previsti dalla normativa.

4) Rispetto della dignità

I servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione ed il rispetto della personalità.

5) Diritto di scelta e trasparenza

Rispetto del diritto dei cittadini relativo alla libera scelta dei soggetti erogatori di servizi non gestiti in monopolio e garanzia per il cittadino di chiarezza e facile comprensione delle procedure e dei comportamenti della Società.

6) Partecipazione dei cittadini

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

La partecipazione avviene anche tramite la produzione di memorie, documenti, osservazioni e formulazioni di suggerimenti per il miglioramento dei servizi che la Società si impegna a tenere in considerazione, valutare ed adottare anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori a tutela dei cittadini. Messa in atto di iniziative di customer satisfaction per indagini sul gradimento dei cittadini e periodici sondaggi sull'accessibilità e fruibilità dei cimiteri.

7) Efficienza ed efficacia

Il gestore garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia, secondo 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 dal contratto di servizio.

8) Comportamento degli operatori

La Società, ai fini di garantire al cittadino un rapporto di cortesia, comprensione e idonea sensibilità alle esigenze correlate alla esecuzione ed alla cura delle pratiche funebri, si impegna a mettere in atto tutti i provvedimenti necessari per la adeguata formazione degli operatori; gli stessi sono tenuti a indicare le proprie generalità se richiesto, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche, a munirsi di tesserino di riconoscimento e sono tenuti soprattutto ad agevolare l'Utente nel raggiungimento delle proprie richieste con la massima gentilezza.

9) Privacy

La società garantisce che il trattamento dei dati personali degli Utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 30.06.03 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".



ATTIVITA' E SERVIZI: STRUMENTI	
<p data-bbox="204 450 632 477">SERVIZIO ONORANZE FUNEBRI</p> <p data-bbox="150 539 592 566">1. Trasporti e onoranze funebri</p> <p data-bbox="204 584 847 611">1.1 Tempi e modalità dell'organizzazione dei servizi</p> <ul data-bbox="245 647 943 1285" style="list-style-type: none">a) <i>Gli uffici sono attivi 24 ore su 24 con numero cellulare per reperibilità notturna e festiva: 347-4042870;</i>b) <i>Su richiesta delle famiglie gli operatori si recheranno ad organizzare i servizi al domicilio dei richiedenti, utilizzando cataloghi e foto, entro massimo 5 ore dalla richiesta;</i>c) <i>In caso di necessità o su richiesta dei cittadini le salme potranno essere trasferite presso l'obitorio o le camere mortuarie del servizio sanitario ospedaliero entro le 24 ore dall'avvenuto decesso;</i>d) <i>In caso di richiesta di intervento in abitazione per vestizione e incassamento della salma, i tempi massimi di intervento del servizio sono così articolati: 2 ore nel periodo notturno o festivo; 4 ore nel periodo di apertura degli uffici e svolgimento dei funerali. Per tali operazioni verranno utilizzati due operatori.</i>e) <i>I tempi massimi entro i quali verranno organizzate le cerimonie funebri sono di 72 ore (salvo diversa volontà delle famiglie) per funerali in strutture ospedaliere e 36 ore per funerali in abitazioni.</i> <p data-bbox="204 1330 938 1386">1.2. Tempi e modalità per il trasporto a pagamento di cadavere</p> <ul data-bbox="245 1424 943 1995" style="list-style-type: none">a) <i>arrivo sul luogo della squadra operativa composta almeno dall'autista, incaricato al trasporto, e da 3 portatori, con carro funebre autorizzato ai sensi dell'art. 20 del DPR 285/90, 30 minuti prima dell'orario stabilito per la partenza. Osservanza degli orari prestabiliti per l'arrivo e la partenza dal luogo ove si svolge la funzione religiosa, nonché per l'arrivo al cimitero di destinazione, con tolleranza di +/- 30 minuti;</i>b) <i>il parco mezzi del Servizio è costituito da vetture Mercedes alcune delle quali dotate di posti a sedere per i famigliari, collocati dietro l'autista;</i>c) <i>per trasporti funebri extra-provincia verranno utilizzati due operatori, dotati di telefono cellulare, per mantenere i contatti con le famiglie e gli uffici durante il viaggio.</i>	



1.3 Tempi e modalità per il trasferimento della salma in obitorio o camera mortuaria ospedaliera

- a) la rimozione di salme decedute sulla pubblica via o comunque in particolari condizioni per cui vi sia richiesta di trasferimento all'obitorio su richiesta dell'autorità giudiziaria, di PS, ecc., viene svolta tramite convenzione con un ente morale di Parma avente adeguata organizzazione, con garanzia di intervento entro 1 ora dalla chiamata;
- b) su richiesta dell'Autorità sanitaria per trasferimento da abitazione inadatta o nella quale non sia possibile la permanenza del cadavere per motivi igienico sanitari entro le 24 ore; il servizio è svolto dai nostri operatori con arrivo sul luogo della squadra operativa dotata di furgone appositamente attrezzato nei tempi massimi di 4 ore dalla chiamata.

1.4 Tempi e modalità per il trasporto per servizio cremazione

- a) Attualmente le cremazioni si svolgono prevalentemente presso gli impianti di Reggio Emilia o Mantova; il servizio di trasporto comprende il trasferimento del cadavere presso gli impianti in questione e, su richiesta, il ritiro delle ceneri. Tempi massimi per l'esecuzione di ciascun servizio: 4 giorni.

SERVIZIO GESTIONE CIMITERI

2. Guardiania e vigilanza: personale addetto al servizio

Nel cimitero della Villetta, è attivo un servizio di custodia, dal lunedì alla domenica, (durante l'orario di apertura al pubblico) con compiti di sorveglianza, assistenza al pubblico e intervento in caso di richiesta.

3. Operazioni cimiteriali

3.1. Giorni necessari ad esaudire le richieste relative ad operazioni di inumazione, tumulazione

- a) **Inumazione e tumulazione di feretri.**
L'inumazione e la tumulazione di feretri deve avvenire, salvo diversa richiesta degli aventi titolo, entro 3 giorni dal rilascio del permesso di sepoltura o, se del caso, dal momento dell'avvenuta conoscenza del rilascio del nulla osta dell'autorità giudiziaria, quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche.
Di norma, inoltre, l'inumazione e la tumulazione vengono svolte alla fine della cerimonia funebre, salva diversa volontà dei famigliari;
- b) **Tumulazione di cassette resti ossei.**
Salvo diversa richiesta degli aventi titolo la tumulazione



di resti ossei viene effettuata, di norma, entro un giorno dalla *avvenuta esumazione o estumulazione*. Nel caso in cui tale operazione venga effettuata il giorno precedente ad uno festivo il termine è postposto di 1 giorno;

c) **Tumulazione di urna cineraria.**

Entro 1 giorno dall'arrivo, presso il cimitero, dell'urna contenente le ceneri, fatta salva diversa richiesta dei familiari interessati.

Il servizio comprende, su richiesta dei famigliari, anche il disbrigo delle prassi istruttorie per la conservazione delle ceneri stesse al cimitero o al domicilio delle famiglie dei defunti. E' in corso di attuazione la direttiva della Giunta Regionale per l'applicazione della normativa riguardante la dispersione delle ceneri.

3.2. Giorni necessari ad eseguire esumazioni ed estumulazioni ordinarie di feretri

a) Sono effettuate nei termini stabiliti dalla comunicazione pubblica di avviso alla cittadinanza di esecuzione delle operazioni massive di esumazione ed estumulazione *e in accordo con le famiglie interessate;*

b) *Le operazioni di esumazione e di estumulazione vengono effettuate, di norma, nella prima parte della mattina. I famigliari possono assistere alle operazioni.*

3.3. Giorni necessari ad eseguire operazioni di esumazioni ed estumulazioni straordinarie di 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 entro 4 giorni dalla autorizzazione conseguente l'istanza degli interessati. Nel caso di istanza avanzata il giorno precedente ad un festivo il termine è postposto di 1 giorno. Analogamente per quanto riguarda l'esecuzione di estumulazione straordinaria, purché vengano rispettate le condizioni stabilite dall'art. 88 del DPR 285/90.

4. Cremazione

Giorni necessari ad esaurire le richieste relative ad operazioni di cremazione di cadaveri:

a) **Cremazione di cadavere.**

Poiché il comune di Parma non dispone di proprio tempio crematorio, la cremazione di cadavere di persona deceduta a Parma, ivi residente, viene effettuata con tempistica dipendente dalla disponibilità degli impianti dei comuni di Mantova o Reggio Emilia,



cui attualmente ci si rivolge.

- b) **Dispersione o tumulazione delle ceneri.** (Vedi 3.1.c)

5. Illuminazione elettrica votiva

Giorni necessari ad allacciamenti ex novo, realizzazioni di tratti di rete e ordinaria manutenzione dell'illuminazione elettrica votiva:

- a) allacciamento ex novo alla rete già esistente entro 5 giorni lavorativi dalla domanda da parte degli interessati;
- b) realizzazione di tratto di rete ex novo per procedere ad allacciamento in zona non coperta da rete già esistente: da effettuarsi entro 30 giorni dalla domanda;
- c) cambio di lampada fulminata: entro 2 giorni dalla segnalazione del guasto. Termine prorogato di 1 giorno nel caso di segnalazione di guasto effettuata in giorno prefestivo.

6. Rifiuti cimiteriali

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

- a) nei viali principali giornalmente;
- b) nelle restanti zone almeno ogni 2 giorni.

6.2. Metri di raggio di ogni cesto per raccolta rifiuti:

Inferiore a 50.

7. Pulizia

Le strutture o infrastrutture cimiteriali, sono quotidianamente frequentate da un elevato numero di persone: gli operatori che vi lavorano, i fruitori dei servizi da essa prestati, i fornitori dei beni e servizi di cui necessita, i visitatori; tale affollamento determina una vera e propria inarrestabile invasione di polvere, microbi, minuscole particelle di rifiuti, terriccio, fango e altro, pertanto necessitano di interventi specializzati di pulizia e sanificazione. Il servizio verrà perciò eseguito in modo tale da assicurare una continuità di pulizia, in maniera compatibile con l'organizzazione funzionale della struttura. Il gruppo di lavoro impegnato nelle diverse aree interverrà negli orari di minor transito, per eseguire quelle operazioni di pulizia necessarie ad asportare lo sporco più energicamente fissato alle diverse superfici, attraverso operazioni di lavaggio meccanico e, dove ciò non sarà possibile, attraverso il lavaggio manuale con prodotti combinati detergenti-disinfettanti. Particolare attenzione sarà dedicata nel programma degli interventi ai punti critici, rappresentati dalle aree a maggior rischio. A tutti i



possibili punti di contatto tra zone sanificate e contaminate sarà prestata una puntuale cura: ingressi, varchi, servizi al pubblico, servizi igienici, ascensori, zone cimiteriali di sepoltura e/o tumulazione e inumazione.

8. Manutenzione del verde

- a) le superfici erbose pubbliche dovranno essere mantenute ben rasate. L'erba, in ogni periodo dell'anno, non dovrà superare i 15 centimetri di altezza;
- b) le piante presenti nei cimiteri dovranno essere potate regolarmente e assoggettate a periodica valutazione dello stato della chioma e del fusto a fini preventivi;

9. Tempi di intervento per la messa in sicurezza di situazioni pericolose:

entro 2 ore dalla chiamata o dalla segnalazione di tali situazioni un tecnico di Ade valuta ed organizza l'intervento di messa in sicurezza

10 Val.utazione sull'efficacia dei servizi

Il gestore svolge periodicamente, indagini di "customer satisfaction" (grado di soddisfazione dell'utente) per elaborare eventuali progetti di miglioramento della qualità dei servizi, sulla base dei motivi più frequenti di insoddisfazione/suggerimenti dei visitatori dei cimiteri comunali.

Tramite un apposito questionario, contenuto in un pieghevole illustrativo fornito dal gestore all'utente, viene effettuata la valutazione del servizio offerto in tutti i suoi aspetti.

La scheda è anonima e, una volta compilata, viene inserita nei raccoglitori appositamente predisposti.

I risultati di tali indagini vengono poi resi pubblici tramite gli organi di stampa, tv e sul sito internet.

11 Servizio di approvvigionamento

Per garantire maggiormente il servizio all'utenza abbiamo provveduto a definire e classificare un gruppo di fornitori affidabili con i quali si definiscono stabili relazioni, la loro verifica nel tempo, gli ordini, il ricevimento ed il controllo, la movimentazione e stoccaggio dei vari prodotti.

Il servizio relativamente agli acquisti prevede l'individuazione e la selezione dei fornitori relativi a:

- c) xxxxxx;
- d) wwsdxxxx;
- e) fgfghhjb.

12 Rimborsi per prestazioni inadeguate o mancanti

Nel rispetto di quanto disposto dal contratto di servizio, 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 dà diritto al cittadino ad un rimborso tramite detrazione tariffaria, come previsto nella tabella rimborsi.

La richiesta di rimborso è avanzata all'ufficio servizi cimiteriali, che è tenuto a rilasciare ricevuta, e deve avere risposta e debitamente motivata in caso di rifiuto, 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 degli articoli: 8 della legge 8 giugno 1990, n. 142 e 111 del D.Lgs del 18 agosto 2000 n. 267.

TABELLA RIMBORSI	
Inadempimento	Entità della detrazione tariffaria
Prestazioni effettuate in modi e tempi peggiori degli standard prefissati	25%
Prestazioni mancate	100%



OBIETTIVI 2006	
CHE COSA VOGLIAMO GARANTIRE O MIGLIORARE (OBIETTIVI SPECIFICI)	I RISULTATI CHE VOGLIAMO RAGGIUNGERE (INDICATORI DI QUALITÀ)
1.	1.
2.	2.



OBIETTIVI 2007	
CHE COSA VOGLIAMO GARANTIRE O MIGLIORARE (OBIETTIVI SPECIFICI)	I RISULTATI CHE VOGLIAMO RAGGIUNGERE (INDICATORI DI QUALITÀ)
1.	1.
2.	2.



TUTELA E VERIFICA

Principi

1.1. Diritto all'informazione ed alla partecipazione

La società assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e considera fattore fondamentale la "Chiarezza e Tempestività di Informazione". Per avere un buon rapporto con l'utente l'informazione deve essere data in termini chiari da personale preparato, gentile, disponibile, accondiscendente e paziente; inoltre, il personale è tenuto alla stretta osservanza del segreto professionale.

La funzione partecipazione viene realizzata oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso le seguenti modalità:

- a) Rilevazione di gradimento, da parte dell'utenza, delle prestazioni per il controllo di qualità del servizio offerto. La rilevazione del gradimento della qualità, misurata sulla base degli standards, prende in esame la parte relativa agli indicatori, disponibili presso la struttura;
- b) Attuazione di gruppo (composto da Presidente, Consiglio di Amministrazione, Direzione Generale, Direzione onoranze funebri, Direzione servizi cimiteriali, Direzione amministrativa, Responsabile Qualità, eventuali specialisti) di miglioramento che opera secondo il metodo dell'analisi dei fatti osservati, documentati e riferiti. Attivazione del gruppo di miglioramento per l'esame delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

1.2. Proposte e reclami

Gli utenti possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto che fruisca dei servizi forniti dalla società.

La tutela può essere richiesta anche tramite familiari e/o congiunti dell'utente.

Eventuali insoddisfazioni o problemi di varia natura possono essere presentati dal cittadino direttamente ai custodi o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o tramite colloquio telefonico. Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, la trascrizione è controfirmata dall'operatore che ha raccolto il reclamo.

L'Azienda, entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi, tramite l'Ufficio Relazioni col Pubblico, si



impegna a gestire, accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate, riferendo al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti e fornendo qualsiasi chiarimento richiesto.

1.3. Comunicazione etica

I servizi erogati dalla società Ade, in coerenza con il profilo dell'utente, devono rispondere in modo qualitativo ed efficiente alla domanda dei bisogni dell'utente stesso.

Occorre pertanto tenere presente, nella prestazione di questi servizi, la condizione della persona a cui vengono rivolti, che può riguardare ad esempio l'anziano autosufficiente o non autosufficiente, una persona con elevata fragilità e con enorme bisogno di solidarietà o ancora con determinate patologie critiche.

L'intervento viene attivato con una organizzazione orientata a creare ed individuare servizi diretti agli utenti in modo diversificato e tempestivo a seconda delle loro esigenze.

1.4. Doveri dell'utente

Gli utenti sono tenuti al rispetto delle regole di convivenza della società.

Nel caso in cui l'utente non rispetti tali regole, la società si riserva di adottare i provvedimenti necessari.

Gli utenti sono tenuti a rispettare tutte le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica.

Sono vietate mance e compensi di ogni genere al personale dipendente o collaboratore da parte degli utenti.