

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI



CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI



A cura di:
Barbara B Cooperativa Sociale

PREMESSA

Il Comune di Prato, nell'ambito della propria attività, è impegnato da tempo con determinazione e convinzione nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

Anche i servizi cimiteriali sono interessati da questo importante processo di miglioramento delle prestazioni, costituendo un delicato settore nel quale da tempo sono profusi sforzi e risorse per assicurare, con attenzione e rispetto nei confronti degli interlocutori, prestazioni integrate e di qualità che costituiscano per i familiari un sostegno concreto, ricercando la semplificazione delle procedure burocratiche.

Di rilievo in tale contesto è anche l'attenzione riservata alla partecipazione ed il coinvolgimento dell'utente nella prestazione del servizio, che lo Statuto comunale considera e promuove tra i principi generali in materia di erogazione dei servizi, sia al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia allo scopo di favorire la collaborazione nei confronti del soggetto erogatore.

La Carta dei Servizi cimiteriali costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti in ambito cimiteriale dal Comune.

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.

PARTE I : INFORMAZIONI GENERALI

La Carta dei Servizi Cimiteriali si configura come un mezzo attraverso il quale l'Amministrazione Comunale informa i Cittadini sulle attività dalla stessa svolte nel particolare e delicato ambito del *servizio cimiteriale* e rende esplicite le modalità con cui si impegna ad erogare i servizi in una prospettiva di continuo miglioramento assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti, la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi di erogazione del servizio.

Il Comune di Prato ha affidato, tramite appalto Global-Service, la gestione dei servizi cimiteriali alla ditta: "Barbara B Cooperativa Sociale" con sede legale a Torino C.so Rosselli 93 telefono: **011.32.75.073** Fax: **011.34.13.42** e-mail: segreteria@coopbarbarab.it

PARTE 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. Possibili prestazioni differenziate sono legate all'eliminazione di disuguaglianze di fatto. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche di utenza e tra le diverse categorie e fasce di utenza.

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 disciplinare tecnico 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.

Diritto di scelta

Il Gestore, qualora sia possibile un'offerta differenziata in ordine alle modalità di attuazione del servizio o parte del medesimo, garantisce agli utenti un'informazione preventiva e il diritto di scelta.

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, è stato istituito l'ufficio "*Relazioni con il Pubblico*" presso il Cimitero di Chiesanuova.

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

- il registro dei defunti;
- il Regolamento comunale di Polizia Mortuaria;
- le norme, i regolamenti, le ordinanze e le disposizioni locali in materia di Polizia Mortuaria;
- l'elenco delle esumazioni e delle estumulazioni ordinarie e straordinarie.

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 D.L. n.196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

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.

PARTE III : CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLE PRESTAZIONI

Gestore dei Servizi Cimiteriali

Il Gestore del servizio ha la propria sede operativa all'interno del Cimitero di Coiano in via di Cantagallo n.28 Prato.

Nella sede sopra menzionata i cittadini e gli utenti possono usufruire di due servizi ben distinti:

- Ufficio Rapporti con il Pubblico
- Ufficio Pratiche amministrative

I cittadini presso l'ufficio *Rapporti con il Pubblico* possono richiedere informazioni in merito a:

- 1 – modalità di erogazione dei servizi;
- 2 – procedure da seguire per ottenere i servizi;
- 3 – tariffe dei servizi

Gli utenti presso l'ufficio *Pratiche amministrative* possono espletare tutti gli adempimenti relativi a:

- 1 – operazioni di sepoltura (inumazione, tumulazione, esumazione, estumulazione, traslazione di cadaveri, resti mortali/ossei, ceneri , ecc..);
- 2 – rilascio e rinnovo delle concessioni cimiteriali;
- 3 – allacciamento e dismissione della luce votiva;
- 4 – manutenzioni;
- 5 – suggerimenti e reclami

L'ufficio *Amministrativo* e l'ufficio *Relazioni con il Pubblico* osservano i seguenti orari di apertura:

Giorno	Orario estivo	Orario invernale
<i>Dal Lunedì al Sabato</i>	09.00 – 18.00 (da aprile a settembre)	09.00 – 17.00 (da ottobre a marzo)

I cittadini di Prato potranno contattare il gestore dei servizi cimiteriali, Barbara B, mediante:

il nostro numero dei servizi di custodia
e del Presidio di front office

345.07.00.632

attivo negli orari di apertura dei
cimiteri

il nostro numero verde



la nostra casella di posta dedicata

ufficiochiesanuova@comune.prato.it

Uffici del Comune di Prato

Servizi Cimiteriali

Piazza Mercatale, 33 - Prato

	Servizio	Numero telefonico
Comune di Prato	Servizi Cimiteriali	Orario apertura al pubblico: lunedì-giovedì ore 9.00-13.00 – 15.00-17.00 martedì, mercoledì, venerdì 9.00-13.00 0574/1835633 - 1835641-1836653 - 1836613 0574/1837351 (fax)

Altri strumenti di comunicazione ed aggiornamento delle informazioni disponibili per i cittadini sono:

- l'invio a cadenza bimestrale attraverso email di un bollettino di aggiornamento sui servizi cimiteriali su, a titolo esemplificativo: variazioni degli orari di apertura, cantieri in corso, annuncio di prossime campagne massive, modifiche regolamentari. Oltre agli addetti ai lavori accreditati (imprese funebri, marmisti, fiorai, ditte edili, le parrocchie sul territorio...), anche i cittadini pratesi potranno richiedere di essere iscritti alla mailing list presso l'ufficio di presidio di front-office a Chiesanuova;
- l'accesso diretto al sito del Comune di Prato, nella sezione dedicata ai servizi cimiteriali mediante il QRcode riportato qui a lato



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

1. rapporti con l'utenza
2. custodia cimiteriale
3. custodia dei beni
4. servizio di monitoraggio per la pubblica incolumità
5. accettazione e registrazione dei cadaveri
6. inumazione
7. tumulazione
8. esumazione
9. estumulazione
10. reinumazione
11. cremazione resti mortali/ossei
12. raccolta e conferimento rifiuti
13. manutenzione e pulizia cimiteri
14. servizio illuminazione votiva
15. interventi di manutenzione del verde
16. approvvigionamento acqua
17. gestione amministrativa e compilazione dei contratti di concessione

Il servizio cimiteriale comunale ha per oggetto i sotto elencati cimiteri:

<i>Denominazione Cimitero</i>	<i>Ubicazione Cimitero</i>	<i>Denominazione Cimitero</i>	<i>Ubicazione Cimitero</i>
Cafaggio	Via Lunga di Cafaggio	Iolo	Via A. Guazzalotri
Canneto	Via di Canneto	Mezzana	Via dell'Agio
Carteano	Via di Carteano	Paperino	Via del Pozzo
Castelnuovo	Via di Castelnuovo	Pizzidimonte	Via Mugellese
Cerreto	Via Cerreto e Solano	Santa Cristina	Via Chiesa di S. Cristina
Chiesanuova	Via Montalese	Sant'Ippolito	P.za della Chiesa
Coiano	Via di Cantagallo	Santa Lucia	Via delle Sacca
Figline	Via di Cantagallo	S. Maria Colonica	Via della Chiesa
Filettole	Via del Palco	S.Giorgio a Colonica	Via delle Miccine
Galciana	Via Olinto Nesi	San Giusto	Via Piazzanese
Gonfienti	Via di Gonfienti	Tavola	Via Giulio Braga
Grignano	Via di Grignano	Tobbiana	Via Ciliegia

Orario delle strutture cimiteriali e delle operazioni di sepoltura

Tipologia servizio	Giorni	Orario estivo	Orario invernale
Presidio presso "Cimitero di Chiesanuova"	Tutti i giorni compreso domenica e festivi	8.00 – 19.00 (da aprile a settembre)	8.00 – 17.00 (da ottobre a marzo)

Tipologia servizio	Orario estivo	Orario invernale
Apertura e chiusura dei cimiteri comunali	8.00 – 19.00 (da aprile a settembre)	8.00 – 17.00 (da ottobre a marzo)

Tipologia servizio	Giorni	Orario estivo	Orario invernale
Giorni ed orari previsti per le operazioni di sepoltura	Dal lunedì al sabato	09.00 – 12.00 14.30 – 17.00 (da aprile a settembre)	09.00 – 12.00 14.30 – 16.30 (da ottobre a marzo)

Le forme di sepoltura

Per la scelta delle modalità della 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*.

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Inumazione	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.	L'inumazione verrà effettuata entro 24 ore dalla comunicazione del funerale.	a pagamento

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Tumulazione	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 40 (quaranta) anni.	La tumulazione verrà effettuata entro 24 ore dalla comunicazione del funerale.	a pagamento

<i>Tipologia sepoltura</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>	<i>Tariffa</i>
Cremazione	<p>La cremazione è il processo di riduzione in cenere di cadavere, resti mortali e resti ossei.</p> <p>Possono essere cremati i resti mortali ed i resti ossei derivati da:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esumazioni ordinarie - esumazioni straordinarie - estumulazioni ordinarie - estumulazioni straordinarie 	<p>L'autorizzazione alla cremazione viene rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile.</p> <p>La cremazione dei resti mortali e dei resti ossei avviene, su richiesta dei familiari, entro 7 (sette) giorni lavorativi dal rilascio dell'autorizzazione da parte dell'Ufficiale di Stato Civile.</p> <p>Il trasporto e gli oneri di cremazione sono a carico del richiedente in caso di cadavere, resti mortali e resti ossei derivati esumazioni straordinaria, estumulazioni straordinarie e ordinarie.</p> <p>Il trasporto e gli oneri di cremazione sono a carico dell'Amministrazione Comunale in caso di resti mortali derivanti da esumazioni ordinarie.</p> <p>Il trasporto e gli oneri di cremazione sono a carico del richiedente in caso di resti ossei derivanti da esumazioni/estumulazioni ordinarie su richiesta.</p>	<p style="text-align: center;">a pagamento</p> <p style="text-align: center;">gratuita</p> <p style="text-align: center;">a pagamento</p>

Tipologia operazione	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Ceneri Conservazione e dispersione	<p>Le ceneri provenienti dalla cremazione vengono raccolte in un'urna cineraria sigillata per evitare profanazioni.</p> <p>Le ceneri possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conservate nel cimitero in nicchie cinerarie, in ossarini o in loculi con presenza di defunto; - affidate, su richiesta degli aventi titolo, al richiedente; - disperse all'interno del cimitero o disperse in natura. 	<p>La consegna delle ceneri avviene immediatamente dopo il ritiro delle stesse dal crematorio.</p> <p>L'affidamento delle ceneri avviene a seguito di apposita autorizzazione rilasciata dall'ufficio "Servizi Cimiteriali".</p> <p>La dispersione delle ceneri avviene a seguito di apposita autorizzazione rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile.</p> <p>Le urne contenenti le ceneri destinate all'affidamento e dispersione sono provvisoriamente depositate presso il cimitero di Chiesanuova in attesa della succitata autorizzazione.</p>	a pagamento

Le operazioni postume

Le operazioni postume sono: *esumazione, estumulazione.*

Tipologia operazione	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Esumazione ordinaria	Disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di sepoltura 10 (dieci) anni.	<p>Ogni anno viene redatto il programma delle esumazioni ordinarie previste per l'anno successivo.</p> <p>Il programma viene pubblicato nei cimiteri e all'albo pretorio, inoltre tale pubblicazione è visibile sul sito web del Comune.</p> <p>Si provvede all'esumazione previa avviso ai familiari, a mezzo lettera ove possibile, e comunque previa affissione nei singoli cimiteri.</p>	gratuita

<i>Tipologia operazione</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>	<i>Tariffa</i>
Re-inumazione a seguito di esumazione ordinaria	Qualora all'esito dell'operazione di esumazione ordinaria si rilevino dei resti mortali si può procedere alla re-inumazione.	Immediata ricollocazione per traslazione dei resti mortali nel campo di inumazione in uso corrente e sepolto in continuità ed ordine alle sepolture.	gratuita

<i>Tipologia operazione</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>	<i>Tariffa</i>
Esumazione straordinaria	Disseppellimento del cadavere prima della scadenza ordinaria a richiesta dei familiari o dell'Autorità giudiziaria per motivi particolari e eccezionali.	Se richiesta dell'Autorità familiari o aventi titolo entro 7 (sette) giorni dalla previo parere dell' Azienda Sanitaria Locale.	a pagamento

<i>Tipologia operazione</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>	<i>Tariffa</i>
Estumulazione ordinaria	Estumulazione del cadavere precedentemente tumulato alla scadenza della concessione o comunque dopo 20 anni dalla tumulazione.	Ogni anno viene redatto il programma delle estumulazioni ordinarie previste per l'anno successivo. Il programma viene pubblicato nei cimiteri e all'albo pretorio, inoltre tale pubblicazione è visibile sul sito web del Comune. Si provvede all'esumazione previa informazione al concessionario e/o familiari, a mezzo lettera ove possibile, e comunque previa affissione nei singoli cimiteri.	gratuita
	Qualora all'esito dell' operazione di estumulazione ordinaria si rilevino resti mortali su decisione dei familiari si può procedere: - alla cremazione	Cremazione Inumazione: entro 24 ore	a pagamento a pagamento

	<p>- alla inumazione</p> <p>Qualora all'esito dell' operazione di estumulazione ordinaria si rilevino resti ossei su decisione dei familiari si può procedere:</p> <p>- alla conservazione in ossarino, loculo, tomba di famiglia</p> <p>- alla cremazione</p>	Cremazione	a pagamento
--	--	------------	-------------

<i>Tipologia operazione</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>	<i>Tariffa</i>
Estumulazione straordinaria	Disseppoltura del cadavere prima della scadenza ordinaria, venti anni, a richiesta dei familiari o dell' Autorità giudiziaria per motivi particolari e eccezionali.	Se richiesta dai familiari o aventi titolo entro 7 giorni previo parere dell' Azienda Sanitaria Locale.	a pagamento

<i>Tipologia servizio</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>	<i>Tariffa</i>
Concessione di loculi, ossarini, cinerari, tomba di famiglia e cappelle di famiglia	Concessione di uso, per un periodo prestabilito, di loculi, ossarini, cinerari, tombe di famiglia e cappelle di famiglia	Rilascio della concessione entro 15 giorni lavorativi.	a pagamento

SERVIZI VARI

<i>Tipologia servizio</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>	<i>Tariffa</i>
Illuminazione Votiva	<p>Il servizio "lampade votive" consiste nell'attivazione e nel mantenimento dell'illuminazione votiva sulla sepoltura.</p> <p>In particolare il Gestore del servizio garantisce:</p> <p>a) l'allacciamento;</p> <p>b) trasferimento/disdetta o modifica del servizio;</p> <p>c) le segnalazioni ed i guasti</p>	<p>L'attivazione del servizio avviene, a seguito di richiesta da parte dei familiari/aventi titolo, entro 48 ore dalla presentazione della ricevuta dell'avvenuto pagamento della tariffa prevista.</p> <p>Trasferimenti, le disdette o le variazioni del servizio avvengono entro 48 ore dalla presentazione della richiesta di disattivazione.</p> <p>Gli interventi di riparazione e/o sostituzione di lampade avvengono entro 48 ore dalla segnalazione del guasto.</p>	<p>a pagamento</p> <p>gratuita</p>

<i>Tipologia servizio</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>
Raccolta rifiuti	<p>Il conferimento dei rifiuti prodotti nei cimiteri dagli utenti avviene mediante appositi contenitori posti all'interno dei cimiteri.</p> <p>Il conferimento deve avvenire in maniera differenziata:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) rifiuto vegetale (fiori, corone, cuscini, ...); 2) rifiuto plastica e vetro (fiori di plastica, lumini, ceri, vasi di plastica, ...); 3) rifiuto carta e cartone. 	<p><u>Cimitero di Chiesanuova:</u> Tutti i giorni da parte di personale specializzato viene eseguita la raccolta ed il conferimento dei rifiuti nei cassonetti esterni al cimitero.</p> <p><u>Nei rimanenti cimiteri</u> l'operazione sopra citata avviene di norma dalle due alle quattro volte alla settimana a seconda delle dimensioni del cimitero.</p>

<i>Tipologia servizio</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>
Pulizie ordinarie	<p>Il servizio consiste nel mantenere puliti e decorosi i luoghi dei cimiteri quali: spazi comuni, uffici, servizi igienici, percorsi, pavimentazioni, portici, marciapiedi, scale, vialetti, ecc.....</p>	<p><u>Cimitero Chiesanuova:</u> Le pulizie vengono svolte giornalmente dal lunedì al sabato.</p> <p><u>Cimiteri di Coiano e di Galciana:</u> Le pulizie vengono svolte quattro volte a settimana.</p> <p><u>Nei rimanenti cimiteri:</u> Le pulizie vengono svolte dalle due alle tre volte la settimana.</p>

<i>Tipologia servizio</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>
Pulizie straordinarie	<p>Il servizio consiste nell'effettuare due volte l'anno delle pulizie di fondo</p>	<p>Il servizio viene svolto mediamente ogni sei mesi, due volte l'anno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mese di aprile (giorni antecedenti la Pasqua); -mese di ottobre (giorni antecedenti la commemorazione dei defunti).

<i>Tipologia servizio</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>
Manutenzione del verde	Le operazioni di manutenzione del verde sono: 1) Sfalcio erba; 2) Estirpazione erbacce; 3) Potatura siepi, arbusti ed alberature; 4) Concimazione manti erbosi ed essenze arboree; 5) Trattamenti antiparassitari; 6) Trattamenti di diserbo; 7) Abbattimenti alberature ammalorate;	<u>Sfalcio erba:</u> Ogni qualvolta l'erba superi l'altezza di cm. 5. <u>Potatura alberi:</u> secondo necessità <u>Potatura siepi ed arbusti:</u> n. 2 interventi l'anno e secondo necessità <u>Estirpazione erbacce:</u> Ogni qualvolta è necessario <u>Concimazione e/o trattamento antiparassitario :</u> secondo necessità
		<u>Diserbo:</u> non più autorizzato dalla ASL

Tariffe:

Le tariffe dei servizi cimiteriali vengono determinate, come tutte le tariffe dei servizi pubblici locali, ogni anno con apposita deliberazione.

Sono consultabili presso gli Uffici del Cimitero di Coiano, di Piazza Mercatale, presso la pagina web del Comune di Prato (<http://www.comune.prato.it/servizicomunali/cimiteri/>).

PARTE IV : RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini

Il Comune di Prato, anche nell'ambito dei servizi 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:

- a) rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio da parte dei cittadini utenti;
- b) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni pervenute al servizio;
- c) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.
- d) ricevimento utenti presso gli Uffici Servizi Cimiteriali.

La valutazione del servizio

Potrete reperire il questionario per il grado di soddisfazione presso l'ufficio di presidio di front-office a Chiesanuova, oppure inquadrando il QR code riportato qui a fianco. Lo troverete anche riportato come allegato all'ultima pagina di questa guida ai servizi. 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 Prato.



I suggerimenti ed i reclami

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni vanno presentati per iscritto, per posta elettronica o tramite procedura online. Gli stessi devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

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

- Barbara B Cooperativa Sociale
Ufficio *Relazioni con il Pubblico* presso il Cimitero di Coiano in via di Cantagallo n.28;
Telefono: 0574 1838201/02/03
e-mail: ufficiochiesanuova@comune.prato.it;
- Ufficio Servizi Cimiteriali – Piazza Mercatale, 33 – 59100 Prato - 0574/1835633 - 1835641-1836653 – 1836613 0574/1837351 (fax)
- all'Ufficio *Relazioni con il Pubblico Multiutente di Prato* Corso Mazzoni, 1
Telefono: 0574/1836096 - 800058850 e-mail: urpmultiutente@po-net.prato.it;
- pagina web: <http://www.comune.prato.it/servizicomunali/cimiteri/>.

<i>Tipologia servizio</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>
Richieste di informazioni, suggerimenti e reclami	Le richieste, i suggerimenti ed i reclami devono essere inoltrati per iscritto od in via informatica.	La risposta può essere anche immediata se i fatti oggetto di segnalazione sono noti e/o il dato utile può essere reperito in tempo reale sul sistema informatico. Nel caso invece che l'argomento oggetto di segnalazione non sia già noto o richieda un sopralluogo per comprendere le circostanze del problema i tempi di risposta potranno essere dati entro 48 ore.
Richieste di indennizzo	Le richieste di indennizzo devono essere inoltrate per iscritto od in via informatica.	La richiesta di indennizzo deve essere presentata entro 15 giorni dal verificarsi del disservizio. Entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta di indennizzo, il Gestore comunicherà all'Utente l'accoglimento della richiesta previo accertamento della fondatezza della domanda.

Indennizzi all'Utenza

Nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi cimiteriali e dalle disposizioni del Comune in materia regolamentare una mancata prestazione o una prestazione non rispettosa degli standard previsti comporta per la Società di Gestione del Servizio l'erogazione di un indennizzo all'Utente che subisce un disservizio.

E' pertanto stabilito qualora si verifichi il mancato rispetto, per cause aziendali dei seguenti standard:

- risposta ai reclami degli utenti
un indennizzo di euro 10,00
- consegna ceneri ai familiari dopo il ritiro dal crematorio
un indennizzo di euro 15,00
- riparazione e/o sostituzione lampada votiva.
un indennizzo di euro 10,00
- attivazione lampada votiva.
un indennizzo di euro 15,00
- disattivazione lampada votiva
un indennizzo di euro 10,00

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 della Cooperativa Barbara B 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 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 del 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.

Doveri dei cittadini

- nei cimiteri, di norma, non si può entrare che a piedi;
- curare nel tempo le sepolture dei propri defunti in modo che esse mantengano un aspetto decoroso, non siano causa di disturbo per le sepolture vicine e non intralcino i passaggi;
- aver cura di comunicare agli uffici cimiteriali l'aggiornamento dei propri dati al fine di poter essere contattati in caso di esumazioni/estumulazioni o per altre comunicazioni importanti;
- rispettare la riservatezza evitando di assistere alle operazioni cimiteriali di esumazione e estumulazione, salvo assenso da parte dei parenti dei defunti;
- rispettare il decoro e la pulizia delle parti comuni dei cimiteri: aiuole, tappeti verdi, giardini, edifici di sepoltura, strade e servizi igienici;
- segnalare qualsiasi forma di offerta di servizi sia direttamente, sia tramite scritte pubblicitarie invasive o fuorvianti all'interno dei siti cimiteriali;
- tenere un contegno adatto al carattere del luogo e a non arrecare danno alle sepolture;
- tenere i telefoni cellulari spenti o in modalità silenziosa, per non arrecare disturbo agli altri visitatori.

Nei cimiteri è vietato

- introdurre cani (salvo che si tratti di cani-guida per non vedenti) o altri animali;
- introdurre cesti o involti di qualunque sorta senza preventiva autorizzazione dal custode al momento dell'ingresso;
- l'accesso alle persone in stato di ubriachezza, vestite in modo indecoroso o in condizioni comunque in contrasto con il carattere del cimitero;

- l'accesso a coloro che intendono svolgere all'interno del cimitero attività di questua;
- l'accesso ai fanciulli di età inferiore agli anni 6 quando non siano accompagnati da adulti;
- introdurre ed apporre sulle sepolture oggetti in contrasto con il carattere del luogo;
- buttare fiori appassiti od altri rifiuti fuori dagli appositi cestii;
- appendere sulle tombe indumenti o altri oggetti;
- portare fuori dal cimitero qualsiasi oggetto proprio senza la preventiva autorizzazione del servizio;
- calpestare, danneggiare aiuole, tappeti verdi, giardini, sedere sui coprifossa o sui monumenti, camminare fuori dai viottoli, scrivere sulle lapidi o sui muri;
- disturbare in qualsiasi modo i visitatori ed in specie fare loro offerta di servizi;
- operare volantinaggio;
- fare questue anche in prossimità degli ingressi salvo specifica autorizzazione;
- esercitare qualsiasi forma di commercio;
- accedere nei cimiteri fuori dagli orari di apertura salvo specifica autorizzazione;
- accedere con veicolo a motore privato senza permesso.

Doveri degli operatori del settore funerario e della cremazione

La Cooperativa Barbara B insieme alla Città di Prato, si impegna affinché nei Servizi Funebri, cimiteriali e di cremazione siano rispettati i seguenti principi:

- completa riservatezza assicurata in ogni momento del servizio, fatta salva la trasmissione di dati richiesti da leggi e regolamenti;
- costante attenzione ai servizi dedicati ai cittadini;
- formazione adeguata e professionalità del personale impegnati nell'erogazione dei servizi richiesti dai cittadini;
- impegno all'onestà commerciale e all'integrità morale nell'effettuazione dei compiti affidati;
- rapporto etico e professionale tra operatore funerario e famiglia del defunto;
- rigorosa osservanza di leggi e regolamenti;
- tutela del diritto del cittadino ad essere informato preventivamente del costo totale del funerale, della sepoltura, della cremazione;
- tutela del diritto del cittadino di scegliere liberamente l'impresario di pompe funebri e di decidere tra sepoltura o cremazione e di ogni servizio offerto.



Cimiteri Comune di Prato

Questionario sui servizi cimiteriali



Cimitero: CAFAGGIO CANNETO CARTEANO CASTELNUOVO CERRETO
CHIESANUOVA COIANO FIGLINE FILETTOLE GALCIANA
GONFIENTI GRIGNANO IOLO MEZZANA PAPERINO PIZZIDIMONTE
SAN GIORGIO A COLONICA SAN GIUSTO SANTA CRISTINA SANTA LUCIA
SANTA MARIA A COLONICA SANT' IPPOLITO TAVOLA TOBBIANA

1. Con quale frequenza si reca in questo cimitero? Può scegliere tra:

più volte alla settimana
almeno una volta alla settimana
almeno una volta al mese
meno di una volta al mese
è la prima volta

2. Pensando alle volte in cui è venuto in questo cimitero, quanto è soddisfatto del:

[opzioni di risposta: 5 Molto; 4 Abbastanza; 3 Né abbastanza nè poco; 2 Poco; 1 Niente]

	M	A	A/P	P	N
2.1 Taglio erba (campi, vialetti, aiuole, prati)	5	4	3	2	1
2.2 Cura delle siepi	5	4	3	2	1
2.3 Cura delle fioriere	5	4	3	2	1
2.4 Diserbo/eliminazione dell'erba dei viali, vialetti	5	4	3	2	1

3. Con riferimento alla pulizia e al decoro di questo cimitero, quanto è soddisfatto della:

[opzioni di risposta: 5 Molto; 4 Abbastanza; 3 Né abbastanza nè poco; 2 Poco; 1 Niente]

	M	A	A/P	P	N
3.1 Pulizia dei passaggi (gallerie loculi, sotterranei, scale,)	5	4	3	2	1
3.2 Pulizia servizi igienici e lavelli	5	4	3	2	1
3.3 Svuotamento cestini	5	4	3	2	1

4. In riferimento all'illuminazione votiva di questo cimitero, quanto è soddisfatto della:

[opzioni di risposta: 5 Molto; 4 Abbastanza; 3 Né abbastanza nè poco; 2 Poco; 1 Niente]

	M	A	A/P	P	N
4.1 Manutenzione dei punti luce	5	4	3	2	1

Parliamo infine degli uffici cimiteriali

5. Le è capitato di recarsi presso gli uffici di questo cimitero?

1 Sì
2 No

5.1 L'orario di apertura degli uffici di questo cimitero è adeguato per le sue esigenze?

Può scegliere tra:

5 Molto adeguato
4 Abbastanza adeguato
3 Né adeguato nè inadeguato
2 Poco adeguato
1 Per niente adeguato

5.2 E' soddisfatto/a della disponibilità e della cortesia del personale dell'ufficio di questo cimitero? Può scegliere tra:

5 Molto soddisfatto
4 Abbastanza soddisfatto
3 Né soddisfatto nè insoddisfatto
2 Poco soddisfatto
1 Per niente soddisfatto

Qual è la sua età? _____

La ringraziamo per la sua collaborazione e per il tempo che ci ha dedicato, grazie ancora e buona giornata.