

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI



SOMMARIO

Carta dei Servizi – Presentazione	Pag. 3
Premessa	pag. 4
1. Principi ispiratori	pag. 5
2. Il servizio cimiteriale	pag. 5
2.1 Apertura e chiusura cimitero - Reperibilità e contatto con il pubblico	pag. 6
2.2 Manutenzione, pulizia ed opere di giardinaggio	pag. 6
2.3 Manutenzione ordinaria	pag. 8
2.4 Inumazioni, tumulazioni, esumazioni ed estumulazioni - norma generale	pag. 8
2.5 Inumazioni in campo comune	pag. 8
2.6 Esumazioni ordinarie e straordinarie da campo comune	pag. 9
2.7 Tumulazioni in colombaro (loculo)	pag. 10
2.8 Estumulazioni da colombaro (loculo)	pag. 10
2.9 Tumulazioni in tomba di famiglia (in concessione)	pag. 11
2.10 Estumulazioni straordinarie di salme da tombe	pag. 11
2.11 Tumulazioni ed estumulazioni di ossario e urne cinerarie da colombaro	pag. 12
2.12 Rottura casse	pag. 12
2.13 Altre operazioni cimiteriali	pag. 12
2.14 Raccolta e smaltimento dei rifiuti speciali cimiteriali	pag. 12
3. L'impegno del personale	pag. 13
4. Trasparenza e comunicazione	pag. 13
5. Indagini di gradimento del servizio	pag. 13
6. Diritto di accesso alle informazioni	pag. 14
7. Validità e diffusione della carta Servizi	pag. 14

CARTA DEI SERVIZI - PRESENTAZIONE

Cari cittadini,

la Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento volto principalmente alla tutela dei diritti degli utenti che, consultando questo documento, possono conoscere con semplicità e chiarezza quali sono i servizi erogati da CASTELLABATE SERVIZI S.R.L., con quali modalità vengono svolti, quali sono gli standard qualitativi garantiti, quali sono i diritti a disposizione degli interessati e come è possibile farli valere.

Siamo sinceramente convinti che trarremo dall'utilizzo e dalla diffusione della Carta della Qualità dei Servizi presso gli utenti importanti benefici in termini di stimolo al mantenimento ed al miglioramento della qualità dei servizi resi.

È una straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia fra Cittadino, Comune e Azienda e al tempo stesso contribuire a mantenere il territorio comunale sempre più bello, pulito e rispondente alle esigenze del cittadino.

Castellabate Servizi S.r.l.
Il Presidente



PREMESSA

L'obiettivo della Castellabate Servizi è di garantire lo svolgimento dell'attività con modalità efficienti ed economiche, disponendo di strumenti più flessibili d'intervento ed utilizzando in modo razionale mezzi e risorse al fine di elevare l'attuale livello dei servizi senza rinunciare al ruolo dell'intervento pubblico.

La scelta di affidare la gestione del servizio cimiteriale alla Castellabate Servizi S.r.l. è espressione della volontà di continuare il processo di riorganizzazione dei servizi pubblici erogati, finalizzato a mantenere alla Amministrazione Comunale un ruolo di indirizzo, programmazione e controllo.

La Carta dei Servizi rappresenta il punto di incontro tra le esigenze espresse dai cittadini e la capacità di Castellabate Servizi di aderirvi in termini dinamici e verificabili, ha carattere volontario ed è aderente alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i "principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici".

Nel caso specifico, la Carta descrive i principi fondamentali del servizio di igiene ambientale e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano. Con questo strumento la Società desidera dialogare con tutti coloro che sono coinvolti nel servizio cimiteriale. La Carta sarà aggiornata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali dei suoi contenuti.

1. PRINCIPI ISPIRATORI

Il servizio è erogato nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti affetti da disabilità.

- **Imparzialità**

La Società si impegna ad ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità**

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio la Castellabate Servizi S.r.l. si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **Partecipazione.**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico è garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione con la società erogatrice. Gli utenti sono invitati a formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e la Società da immediato riscontro circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. La Castellabate Servizi acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

- **Efficienza ed efficacia.**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

2. IL SERVIZIO CIMITERIALE

I servizi cimiteriali per conto del Comune di Castellabate consistono nella gestione delle attività presso il Cimitero Comunale.

Nello specifico il servizio è diviso nelle seguenti fasi:

- Custodia, apertura e chiusura dei cancelli nei giorni e negli orari stabiliti dall'Ente;
- Inumazioni, esumazioni e traslazioni di salme;
- Tumulazioni ed estumulazioni;
- Trasporto delle salme dall'ingresso o all'interno del cimitero al luogo di sepoltura;
- Ricezione delle salme, ritiro e controllo dei documenti accompagnatori della salma;
- Verifica del perfetto funzionamento delle lampade votive (esclusa la manutenzione delle lampade);
- Smaltimento dei rifiuti cimiteriali;
- Piccole opere di manutenzione ordinaria.

• 2.1 Apertura e chiusura cimitero - Reperibilità e contatto con il pubblico

Il servizio affidato alla Castellabate Servizi S.r.l. è assicurato con la presenza continuativa del personale durante il periodo di apertura e con un servizio di reperibilità nelle altre ore in modo da coprire tutte le 24 ore giornaliere per 365 giorni anno.

La Castellabate Servizi S.r.l. si impegna a coadiuvare il personale delle Imprese funebri nel trasporto del feretro al luogo di tumulazione o inumazione.

Di seguito è riportato l'orario di apertura e chiusura del cimitero:

ORARIO ESTIVO -Dal 1 aprile al 30 settembre

- dal lunedì a sabato dalle ore 7,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 19,00;
- Domenica dalle ore 7.00 alle ore 19.00 .

ORARIO INVERNALE -Dal 1 ottobre al 31 marzo

- dal lunedì a sabato dalle ore 8.00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00
- Domenica dalle 8.00 alle ore 17.00

Durante il periodo delle festività dei santi e della commemorazione dei defunti (dal 31 ottobre al 2 Novembre), l'orario di apertura e chiusura del cimitero è il seguente:

- dalle ore 7,00 alle ore 17.00.

Le operazioni di chiusura del cimitero sono precedute da idonea segnalazione acustica e da un sopralluogo tale da accertare la non presenza di persone all'interno del cimitero fino a trenta minuti dopo l'orario di chiusura previsto.

Le operazioni di sepoltura sono sempre garantite nei giorni feriali, di norma al mattino dalle ore 07,00 alle ore 13,00, salvo i casi ritenuti urgenti ed indilazionabili.

• 2.2 Manutenzione, pulizia ed opere di giardinaggio

La Castellabate Servizi S.r.l., avvalendosi del proprio personale, garantisce i seguenti lavori di pulizia che comprendono:

- pulizia da effettuarsi una volta alla settimana (prima di tutti i giorni festivi con particolare riguardo la Domenica) di tutte le zone pavimentate entro la cerchia perimetrale del cimitero, delle zone di accesso, delle zone verdi limitrofe al cimitero, del magazzino del custode, dell'attuale camera mortuaria e di tutti i servizi igienici esistenti, avendo cura di usare idonei disinfettanti;
- pulizia dei punti di raccolta dei rifiuti, raccolta dei vasi, recipienti di plastica, stracci, carta, cellophane, ceri lasciati in abbandono o nascosti fra il verde esistente e riversamento degli stessi negli appositi contenitori della raccolta differenziata;
- esposizione nei giorni programmati dall'Amministrazione Comunale dei rifiuti di vario genere previsti dalla raccolta differenziata;
- pulizia settimanale dell'area attorno ai contenitori della raccolta differenziata dopo la raccolta dei rifiuti;
- pulizia con scope e rastrelli dei viali inghiaati avendo cura di raschiare, ove necessario, asportando erbacce, graminacee e riassetto del tutto;
- pulizie generali ed accurate in occasione del periodo dell'ottava dei morti (ultima decade di ottobre - prima decade di novembre), delle festività pasquali e natalizie o per altre ricorrenze significative;
- pulizia settimanale dei servizi igienici, posti all'interno del Cimitero, con rimozione di eventuali ragnatele, lavaggio dei pavimenti, delle piastrelle, lavatura delle tazze, degli orinatoi e dei lavelli, loro disinfezione, spolveratura delle porte interne ed esterne;
- raccolta delle corone di fiori appassiti e relativi fusti in occasione della celebrazione di riti funebri e/o solennità;
- lavaggio completo dell'attuale camera mortuaria con idonei detersivi, con cadenza mensile e, in ogni caso, tutte le volte che venga rimossa una salma depositata all'interno della stessa;
- spargimento di ghiaietto, conservazione e livellamento di tutti i viali del cimitero;
- pulizia mensile dei locali adibiti a ricovero dei mezzi d'opera con rimozione delle ragnatele, spazzatura e raccolta dei rifiuti;

Inoltre la Castellabate Servizi S.r.l. si occupa de:

- la manutenzione dei contenitori portarifiuti (ed eventuale fornitura, se necessaria o sostituzione a Causa di usura o danneggiamento), e di tutta l'attrezzatura e degli accessori presenti all'interno del cimitero;
- la fornitura del ghiaietto per la manutenzione del percorso pedonale interno al Cimitero;
- la manutenzione della rubinetteria, delle fontane, dei secchi, degli annaffiatori e di quant'altro occorrente per la gestione del cimitero;

I lavori di giardinaggio comprendono:

- manutenzione di tutti i tappeti erbosi esistenti all'interno del cimitero e delle piante all'interno del cimitero;
- innaffiamento in tempi e modi opportuni al fine di evitare deperimenti dei tappeti erbosi e delle piante;
- falciatura in tempi opportuni da mantenere i tappeti erbosi in uno stato decoroso confacente all'ambiente, nella misura di almeno sei sfalci nell'arco dell'anno, secondo le indicazioni dell'ufficio competente;
- manutenzione delle aiuole, con eventuale piantumazione di fiori stagionali o perenni, all'interno dei cimiteri ed in prossimità degli accessi ed a fianco dei muri perimetrali, così pure all'esterno e nei piazzali, l'eventuale fornitura dei fiori è a carico dell'Ente Appaltante;
- potatura a regola d'arte, una volta all'anno, di tutte le piante e cespugli soggette a potatura per

mantenere un assetto vegetativo uniforme;

- diserbamento o estirpazione di erbacce e riassetto dei violetti inghiaati e spazzatura di quelli pavimentati o asfaltati;
- pulizia delle bocchette sifonate di scarico della rete fognante interna, pulizia delle cassette sifonate da eventuali foglie, petali o ghiaietto e delle fontanelle collocate ovunque all'interno del cimitero.

- **2.3 Manutenzione ordinaria**

La Castellabate Servizi S.r.l. esegue la manutenzione ordinaria e le riparazioni dei manufatti cimiteriali di proprietà comunale in modo da mantenerli in buono stato ed idonei all'uso ascriviti:

- recinzione, impianti idraulici e sanitari, impianti di scarico delle acque, manufatti edili, serrature dei cancelli e porte di proprietà comunale.

- **2.4 Inumazioni, tumulazioni, esumazioni ed estumulazioni - norma generale**

La Castellabate Servizi S.r.l. provvede a ricevere le salme presso il cimitero, accompagnandole sino al luogo della sepoltura, accertandosi della loro esatta destinazione ed assistendo a tutte le operazioni di inumazione e tumulazione.

Le esumazioni e estumulazioni sono eseguite, in campi comuni o colombari, con personale della Castellabate Servizi S.r.l., nel rispetto delle norme sanitarie vigenti; possono essere effettuate solo nei periodi dell'anno previsti ed alla presenza del Dirigente Sanitario competente dell'ASL o di un suo delegato, quando richiesto dalla legge.

Il programma di esumazioni e estumulazioni ordinarie viene comunicato alla Castellabate Servizi S.r.l. con preavviso di venti giorni.

Il personale interessato alle operazioni si impegna ad indossare protezioni sanitarie a norma.

La raccolta e l'imballaggio, in base alle vigenti disposizioni di Legge in materia di rifiuti e il trasporto negli impianti autorizzati per lo smaltimento di tutto il materiale di risulta, terra in eccesso, marmi, legno e quant'altro è a carico della Castellabate Servizi S.r.l., la quale si impegna anche a provvedere al ripristino con nuova terra delle parti di area soggette alle operazioni cimiteriali.

L'art. 7 comma 2 punto f) del D. Lgs. n.22 del 05.02.1997 parifica i rifiuti provenienti da esumazioni estumulazioni debitamente trattati ai rifiuti solidi urbani. Pertanto lo smaltimento degli stessi può essere effettuato presso impianti autorizzati al conferimento dei Rifiuti Solidi Urbani, salvo successive modifiche di legge.

È altresì a carico della Castellabate Servizi S.r.l. la raccolta e l'imballaggio dello zinco, previa disinfestazione e qualsiasi altra operazione richiesta dalla normativa vigente, e il trasporto fino al luogo autorizzato per lo smaltimento.

- **2.5 Inumazioni in campo comune**

Il servizio consiste:

- sepoltura di cadaveri di persone di oltre dieci anni con rinterro in una fossa in terra (a mano o con mezzi meccanici), delle dimensioni di ml. 2,20x0.80x2,00 con le caratteristiche e le modalità di cui agli artt. 71-72 e 73 del D.P.R. 285/90, da eseguirsi con le dovute cautele necessarie onde evitare danni alle tombe vicine e proteggendo lo scavo ai fini della sicurezza;
- ricevimento delle salme, accompagnamento dall'ingresso del cimitero, con l'eventuale sosta per funzione religiosa, fino al posto di inumazione;
- disposizione del feretro qualora non venisse eseguito dalla Impresa Pompe Funebri ed esecuzione (solo per le salme provenienti da fuori comune) di opportune aperture sulla parte zincata della bara per accelerare il processo di mineralizzazione;
- chiusura e riempimento della fossa;
- sistemazione del segno di riconoscimento, cippo numerato, fornito dal Comune;
- pulizia dell'area circostante il posto di inumazione;
- spandimento eventuale di stabilizzato, terreno sciolto a sabbia o ghiaia nell'area circostante il posto di inumazione;
- mantenimento, nel tempo, di un livellamento omogeneo del terreno, onde eliminare gli abbassamenti causati dall'assestamento.

L'operazione è effettuata nel giorno e ora stabiliti dal Responsabile dei Servizi Cimiteriali compreso il rinterro della fossa da eseguirsi immediatamente dopo l'inumazione della salma.

• 2.6 Esumazioni ordinarie e straordinarie da campo comune

Il servizio consiste nella:

- rimozione di pietra tombale;
- escavazione della fossa, a mano, fino alla cassa, evitando di riporre la terra di risulta dello scavo sulle tombe vicine e proteggendo lo scavo ai fini della sicurezza;
- pulizia del coperchio e apertura della bara;
- raccolta dei resti mortali, con le dovute cautele e circostanze del caso;

nel caso di salmo non mineralizzata:

- risistemazione della salma nello stesso feretro integrando i materiali lignei di copertura se necessario;
- deposizione e chiusura di tali resti in apposita cassetta di zinco munita di targhetta metallica di identificazione del defunto, non fornita dalla Castellabate Servizi S.r.l., con sigillatura del coperchio mediante saldatura, non a carico della Castellabate Servizi S.r.l., se trasportata fuori Comune;
- trasporto della cassetta nel luogo designato nello stesso cimitero oppure fino all'uscita del cimitero per destinazione altri Comuni o, se richiesto dall'eventualità, deposizione nell'ossario comune;
- sistemazione e trasporto dei materiali lignei e quant'altro di risulta al luogo di smaltimento rifiuti;
- chiusura della fossa utilizzando la terra recuperata, avendo cura di rinterrare prima quella venuta a contatto con la cassa esumata; se la terra recuperata non è sufficiente la Castellabate Servizi S.r.l. si impegna a provvedere a fornire e ad aggiungere quella mancante;
- trasporto eventuali lapidi o marmi, previa demolizione, nel luogo di smaltimento autorizzato dal competente Servizio Tecnico Manutentivo del Comune;
- pulizia dell'area circostante;
- ripristino, anche con spargimento di ghiaietto o terra, nell'eventuale violetto circostante;
- mantenimento, nel tempo di un livellamento omogeneo del terreno, onde eliminare gli abbassamenti

causati dall'assestamento.

Nel caso di esumazione in cui la salma non è mineralizzata bisognerà ripristinare le condizioni originarie della salma, del feretro, della fossa e il riposizionamento delle lapidi o dei marmi.

Le operazioni dovranno essere effettuate nel giorno e ora stabiliti dal Comune compreso il rinterro della fossa da eseguirsi nella stessa giornata.

• 2.7 Tumulazioni in colombaro (loculo)

Le operazioni di tumulazione (deposito della salma o resti mortali nel loculo) sia in loculi comunali che in loculi di tombe private, consistono in:

- asportazione della lapide ed apertura del loculo, se necessario;
- ricevimento delle salme e trasporto, con mezzo idoneo autorizzato e riservato esclusivamente a tale servizio, dall'ingresso del cimitero, con l'eventuale sosta per funzione religiosa e successivamente al posto di tumulazione;
- Immissione del feretro nel loculo con tutti gli accorgimenti del caso vari ed eventuali necessari allo svolgimento del servizio da parte della Castellabate Servizi S.r.l. (movimentazione e posizionamento monta feretri, eventuale impalcatura, etc.):
- chiusura o verifica della corretta chiusura del tumolo, che deve essere realizzata con muratura di mattoni pieni a una testa intonacata nella parte esterna dal personale qualificato del Castellabate Servizi S.r.l.
- realizzazione o verifica dell'intonacata nella parte esterna che deve essere realizzata dal Castellabate Servizi S.r.l.: è consentita altresì la chiusura con elemento in pietra naturale o con lastra di cemento vibrato o con altro materiale avente le stesse caratteristiche di stabilità, atti ad assicurare la dovuta resistenza meccanica e sigillati in modo da rendere la chiusura ermetica ai sensi dell'art. 76 D.P.R. 10 settembre 1990 n. 285;
- costruzione e rimozione di eventuali impalcature (e qualsiasi altra cosa necessaria allo svolgimento del regolare servizio);
- pulizia della superficie circostante e così pure del sollevatore salme, e sua movimentazione nell'area predisposta;
- deposizione di eventuali corone o cofani di fiori nell'immediata vicinanza del luogo di tumulazione con successivo smaltimento entro 2 giorni.

L'operazione è effettuata nel giorno e ora stabiliti dal Comune.

Tutte le operazioni di muratura e la chiusura del loculo sono a carico della Castellabate Servizi S.r.l. salvo diverse disposizioni impartite dall'impresa incaricata del trasporto funebre o dal privato.

• 2.8 Estumulazioni da colombaro (loculo)

Le operazioni di estumulazione (estrazione del feretro dal loculo o da tomba di famiglia per essere traslato in altro cimitero) consistono in:

- asportazione della lapide ed apertura della tomba (loculo e/o sepolcro) con demolizione del muro e di eventuali solette o tramezzi del loculo da dove verrà estumulata la salma;
- pulizia del coperchio e apertura della bara con raccolta dei resti mortali; in caso di salma non mineralizzata, qualora le condizioni del feretro non rispondessero a quanto previsto dall'art. 88 del d.p.r. n.

285\1990:

- verifica della corretta chiusura della cassa in zinco, o deposizione della bara in involucro di zinco (non a carico della Castellabate Servizi S.r.l.), chiusura del feretro e riposizionamento nel colombaro. Procedura di chiusura;
- raccolta, deposizione e chiusura di tali resti in apposita cassetta di zinco munita di targhetta metallica, non fornita dalla Castellabate Servizi S.r.l., con sigillatura del coperchio mediante saldatura se trasportata fuori Comune;
- trasporto e sistemazione della cassetta in luogo designato dello stesso cimitero oppure fino all'uscita del cimitero per destinazione altri comuni;
- sistemazione e trasporto dei materiali lignei, zinco e quant'altro di risulta al luogo di smaltimento rifiuti;
- risistemazione del marmo previa asportazione di scritte e fregi;
- pulizia e disinfestazione del loculo e della zona circostante;
- costruzione, rimozione e pulizia di eventuali impalcature o sollevatori.

- **2.9 Tumulazioni in tomba di famiglia (in concessione)**

Le operazioni consistono nel:

- ricevimento della salma e trasporto, dall'ingresso del cimitero, con l'eventuale sosta per funzione religiosa e successivamente al posto di tumulazione;
- verifica della corretta chiusura e sistemazione area circostante;
- costruzione, rimozione, pulizia e sistemazione di eventuali ponteggi per le operazioni del caso;
- pulizia dell'area circostante;
- deposizione di eventuali corone o cofani di fiori nell'immediata vicinanza del luogo di tumulazione con successivo smaltimento entro 2 giorni.

L'operazione è effettuata nel giorno e ora stabiliti dal Comune. Tutte le operazioni di muratura e la chiusura del loculo sono a carico del Castellabate Servizi S.r.l. salvo diverse disposizioni impartite dall'impresa del trasporto funebre o dal privato.

- **2.10 Estumulazioni straordinarie di salme da tombe**

Le operazioni consistono in:

- apertura tomba mediante demolizione del muro del loculo dove verrà estumulata la salma;
- pulizia del coperchio;
- sistemazione in nuova cassa di zinco e verifica della corretta sigillatura della cassa stessa;
- trasporto del feretro al luogo designato dello stesso cimitero o fino all'uscita del cimitero per destinazione altri cimiteri di altri Comuni;
- sistemazione e trasporto dei materiali lignei e quant'altro di risulta al luogo di smaltimento rifiuti;
- chiusura della fossa utilizzando la terra recuperata e non bastando utilizzare quella più fine di recupero depositata presso la discarica;
- trasporto eventuali lapidi o marmi, previa demolizione, se comunicata, in luoghi indicati dall'Ufficio competente;

- pulizia della zona circostante;
- costruzione, rimozione e pulizia di eventuali impalcature o sollevatori;
- ripristino, anche con spargimento di nuovo ghiaietto o terra, di eventuale violetto circostante;
- mantenimento, nel tempo, di un livellamento omogeneo del terreno, onde eliminare gli abbassamenti causati dall'assestamento.

L'operazione è effettuata nel giorno e ora stabiliti dal Comune.

Tutte le operazioni di muratura e la chiusura del loculo sono a carico del Castellabate Servizi S.r.l. salvo diverse disposizioni impartite dall'impresa incaricata del trasporto o dal privato.

- **2.11 Tumulazioni ed estumulazioni di ossario e urne cinerarie da colombaro**

Rimozione della lapide, demolizione del muro del loculo onde tumulare o estumulare le cassette ossario. Se necessario, disinfestazione e chiusura del loculo, pulizia della zona circostante.

- **2.12 Rottura casse**

Nel caso di rottura di casse nei colombari, conseguentemente ad esplosioni di gas putrefattivi, la Castellabate Servizi S.r.l. si impegna a provvedere all'immediata pulizia di tutte le superfici interessate mediante lavaggio con soluzioni disinfettanti. Ogni onere per l'apertura, la chiusura e la sigillatura dei colombari è carico della Castellabate Servizi S.r.l..

Nel caso di rottura di casse in cappelle o tombe private, previo preavviso e ordinanza sanitaria, le spese di pulizia e di disinfestazione saranno a carico dei relativi titolari.

- **2.13 Altre operazioni cimiteriali**

- Inumazioni ed esumazioni nel campo comune bambini.
- Inumazioni aborti-feti e arti.
- Tumulazioni ed estumulazioni da ossari a muro.
- Deposito di cassetta ossario in tomba già aperta.
- Deposizione di salma in cappella.

- **2.14 Raccolta e smaltimento dei rifiuti speciali cimiteriali**

Il servizio consiste:

- Raccolta dei rifiuti cimiteriali provenienti dalle operazioni cimiteriali (avanzi di lapidi o marmi, casse, indumenti e zinco) e dei rifiuti inerti speciali e loro stoccaggio presso apposita area attrezzata all'interno del Cimitero a cura dell'Ufficio Tecnico del Comune - settore manutentivo;
- Separazione del materiale metallico da riciclare e disinfezione del medesimo;
- Riduzione e ed inserimento in appositi contenitori
- Stoccaggio in appositi contenitori per il periodo previsto dalla legge e successivo periodico

smaltimento nelle forme di legge;

- Manutenzione del luogo di stoccaggio.

3. L'IMPEGNO DEL PERSONALE

Tutto il personale addetto ai servizi è responsabile dell'igiene, della cura dei locali, degli arredi e degli oggetti. La professionalità degli operatori d'appoggio si esprime attraverso la responsabilità di un lavoro quotidiano che si esplicita con:

- l'attenzione all'ordine, alla pulizia, agli orari, ai rumori, al clima;
- l'attenzione alla routine;
- i gesti di cura e di affezione relativi all'ambiente;
- l'attenzione alle relazioni umane.

Per tutto il personale in servizio è prevista attività di formazione, che prevede l'approfondimento e l'ampliamento delle tematiche fondamentali e dei particolari interessi di ogni figura professionale.

4. TRASPARENZA E COMUNICAZIONE

Castellabate servizi S.r.l. svolge il proprio servizio con la massima trasparenza, attraverso un continuo dialogo con tutte le parti interessate. Un'efficace comunicazione fra l'azienda, gli utenti ed il Comune di Castellabate è non solo un dovere, come per ogni servizio pubblico, ma anche strumento necessario per creare un rapporto di fiducia fra l'azienda e i suoi utenti.

Gli strumenti permanentemente attivi di comunicazione con gli utenti sono:

- il Call Center al numero +39 0974 187 5741
- sito web www.castellabateserviziS.r.l.it
- mail info@castellabateservizi.it
- questa Carta dei Servizi
- Modulistica a disposizione dei cittadini presso la sede aziendale
- posta ordinaria: Castellabate Servizi S.r.l., Via Roma, 5 – 84048 – Castellabate (SA)
- posta elettronica certificata: castellabateservizisrl@pec.it

Attraverso questi canali l'Azienda è a disposizione per raccogliere reclami e segnalazioni varie, compreso il mancato rispetto degli impegni indicati in questa Carta dei Servizi.

I reclami devono essere inoltrati alla Società nel termine di giorni 15 (quindici) dal verificarsi del disservizio od omissione e la Società provvederà a registrarli cronologicamente e ad esaminarli singolarmente. Entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo (farà fede la data di arrivo della richiesta dell'Utente ovvero la data del protocollo aziendale ovvero la data di ricezione della PEC) l'utente riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni assunti per la rimozione delle eventuali irregolarità o inadempienze riscontrate nell'erogazione del servizio.

5. INDAGINI DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Le attività di monitoraggio della qualità percepita dagli utenti saranno effettuate, tramite indagine campionaria, sui fattori qui di seguito indicati:

- Sicurezza
- Pulizia e attenzione all'ambiente
- Accessibilità e funzionalità
- Aspetti relazionali, informazioni, front office.

Le indagini di customer satisfaction, forniranno risultati numerici relativamente ai fattori di qualità sopra descritti.

L'indagine di gradimento del servizio ha come obiettivi quelli di:

- rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti;
- rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato;
- identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
- contribuire al miglioramento dei Servizi in affidamento.

L'indagine verrà svolta tramite interviste dirette agli utenti del servizio.

Per ciascun servizio erogato da Castellabate Servizi s.r.l. sarà adottata la scheda di gradimento finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto:

- all'organizzazione del servizio, tempi di istruttoria, semplicità degli adempimenti amministrativi, tempi presa in carico
- ai rapporti con la struttura organizzativa dei servizi – accessibilità telefonica, accessibilità logistica, chiarezza delle informazioni, disponibilità, attenzione, cortesia, puntualità;
- agli operatori impegnati: disponibilità, attenzione, cortesia, puntualità, sensibilità, professionalità ;
- alle aspettative nei confronti dei servizi.

La scheda di valutazione del gradimento del servizio è disponibile presso la sede della Società ed è scaricabile dal sito web www.castellabateserviziS.r.l.it

6. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

La Società garantisce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

7. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità illimitata escluso le verifiche annuali previsti per legge.

La Carta dei Servizi sarà sottoposta a verifica periodica. In relazione a ciò verrà verificata, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito.

La Carta dei servizi è verificata e, se necessario aggiornata ogni anno, mediante:

- analisi dei reclami
- le indagini di soddisfazione
- questionari di gradimento.

I risultati delle valutazioni vengono pubblicizzati sul sito web della società www.castellabateservizi.it.