

	CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI <i>Comune di Cervia</i>	Data: dicembre 2016 Rev. 01 Pag. 1 di 18
---	---	--

ALLEGATO C

CARTA DEI SERVIZI

CIMITERIALI

Comune di Cervia

La presente Carta dei Servizi costituisce allegato del contratto di servizio rep. 10355 del 17.04.2013. che affida ad Azimut S.p.a. la gestione dei servizi cimiteriali e crematorio per il periodo 1.7.2012-30.06.2027.

Detta medesima Carta dei Servizi era allegata al precedente contratto di servizio rep. 8771 del 31.01.2008 con Area Asset S.p.a. (con subentro dal 01.01.2009 di Azimut S.p.a.), che viene esplicitamente presupposto dal nuovo contratto di servizio stipulato nel 2012, avendo il medesimo contenuto e ponendosi pertanto in integrale continuità. Sulla Carta dei Servizi è stata unicamente pertanto sostituita la denominazione Area Asset S.p.a. con Azimut S.p.a..

La Carta dei Servizi è attualmente in fase di revisione ed aggiornamento (la proposta di modifica sarà sottoposta per approvazione all'Amministrazione Comunale)

Per emissione

.....
L'Amministratore Delegato
Azimut SpA

	CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI <i>Comune di Cervia</i>	Data: dicembre 2016 Rev. 01 Pag. 2 di 18
---	---	--

Sommario

1. PREMESSA	3
1.1. SIGNIFICATO, BREVE SPIEGAZIONE DELLA CARTA (standar generali, specifici, indennizzo, rif. Leggi) E VALIDITÀ	3
1.2.RIFERIMENTI NORMATIVI	4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	6
2.1. EGUALITÀ ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	6
2.2. CONTINUITÀ	6
2.3. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA.....	6
2.4. CORTESIA	7
2.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA	7
2.6. INFORMAZIONE	7
2.7. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ'	7
2.8. QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE	8
2.9. PRIVACY	8
2.10. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	8
3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI	9
3.1. SERVIZI CIMITERIALI	9
3.2. SERVIZI DI CAMERA MORTUARIA	12
4. TUTELA DEL CLIENTE	13
4.1 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DI AZIMUT SPA VERSO I CLIENTI-UTENTI	13
4.2 ORGANI DI TUTELA E PRESENTAZIONE DI RECLAMI	13
5. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE	15
5.1 INFORMAZIONI FORNITE AI CLIENTI-UTENTI	15
5.2 MODI E MEZZI DI INFORMAZIONE VERSO I CLIENTI-UTENTI	15
5.3 RICHIESTE DEL CLIENTE-UTENTE E PARTECIPAZIONE	15
5.4. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE-UTENTE.....	16
ELENCO DEGLI ALLEGATI	
ALLEGATO 1: Elenco cimiteri	17
ALLEGATO 2: Fasce di orario disponibili per l'arrivo ai cimiteri	18

	CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI <i>Comune di Cervia</i>	Data: dicembre 2016 Rev. 01 Pag. 3 di 18
---	---	--

1. PREMESSA

1.1. SIGNIFICATO, BREVE SPIEGAZIONE DELLA CARTA E VALIDITÀ

La “Carta dei Servizi Cimiteriali” erogati da Azimut S.p.A. nel territorio del Comune di Cervia, ed emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, di seguito esplicitata, costituisce una dichiarazione di impegno formale dell’Azienda nei confronti dei propri clienti-utenti e, come tale, un elemento integrativo del Contratto di Servizio. Quest’ultimo disciplina i rapporti fra Azimut S.p.A. ed il Comune per l’esercizio del servizio, e definisce i rispettivi diritti e obblighi delle parti e le misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti dell’Azienda. In virtù di tale contratto Azimut S.p.A., provvede allo svolgimento delle attività e agli adempimenti amministrativi connessi alla gestione dei servizi cimiteriali. Pertanto ad Azimut S.p.A. vengono riconosciute importanti funzioni, fra le quali, quelle di presidiare e sviluppare le relazioni con gli enti e le organizzazioni territoriali, di gestire il rapporto con la clientela, e di presidiare e sviluppare il rapporto con i cittadini.

La presente Carta intende soddisfare concretamente l’esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Azienda e Cliente, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo, certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi del servizio, favorendo nel contempo comportamenti fiduciari, dialettici e propositivi.

La Carta dei Servizi rappresenta per Azimut S.p.A. lo strumento per dichiarare ai propri clienti-utenti i livelli (di qualità e quantità) dei servizi erogati, che si impegna a raggiungere nell’anno; per i clienti è lo strumento per conoscere gli obiettivi della Azienda e soprattutto per controllarne e verificarne l’attuazione.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra Azimut S.p.A. ed i suoi clienti-utenti. L’Azienda, con il presente documento, si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l’efficacia e l’efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti.

	CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI <i>Comune di Cervia</i>	Data: dicembre 2016 Rev. 01 Pag. 4 di 18
---	---	--

Gli standard di qualità si distinguono in:

- STANDARD GENERALI: riferibili al complesso delle prestazioni aziendali;
- STANDARD SPECIFICI: riferibili a ciascuna delle singole prestazioni individuate e direttamente verificabili dal singolo utente (indicati nelle tabelle in grassetto – corsivo).

I tempi delle prestazioni di seguito indicati sono espressi in giorni di calendario, eccetto quando diversamente specificato, e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, delle predisposizioni di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente. Azimut S.p.A. non garantisce il rispetto degli standard indicati in caso di eventi di carattere eccezionale, non dipendenti dall'Azienda.

Validità della Carta:

La presente “Carta dei Servizi Cimiteriali” erogati da Azimut S.p.A. nel Comune di Cervia ha validità sino alla data di scadenza del relativo Contratto di servizio stipulato fra l’Azienda ed il Comune, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni della normativa di riferimento o degli standard proposti.

1.2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”
- Legge 7 agosto 1990, n° 241, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi”
- Legge 11 luglio 1995, n° 273: “Conversione in legge, con modificazioni del decreto-legge 12 maggio 1995, n° 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- DPR n° 285 del 10 settembre 1990 “Nuovo ordinamento di Polizia Mortuaria”
- Circ. Ministero della Sanità n° 24 del 24 giugno 1993: regolamento di polizia mortuaria, approvato con DPR 285/90 – circolare esplicativa –

	<p>CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI <i>Comune di Cervia</i></p>	Data: dicembre 2016 Rev. 01 Pag. 5 di 18
---	---	--

- Decreto del Ministro degli Interni 1 luglio 2002 “Determinazione delle tariffe di cremazione dei cadaveri e per la conservazione o la dispersione delle ceneri nelle apposite aree cimiteriali”
- Circ. Ministero della Sanità n° 10 del 31 luglio 1998 – circolare esplicativa-
- Legge 28 Febbraio 2001, n° 26, “Disposizioni urgenti in materia di enti locali”
- Legge 30 Marzo 2001, n° 130, “Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri”
- Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria
- L.R: n° 19 del 29/07/2004 e successive modificazioni e integrazioni

	CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI <i>Comune di Cervia</i>	Data: dicembre 2016 Rev. 01 Pag. 6 di 18
---	---	--

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Azimut S.p.A. gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

2.1. EGUALIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

Azimut S.p.A. si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione.

Pertanto garantisce l’uniformità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni del servizio prestato, nell’ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2. CONTINUITA'

L’Azienda si impegna ad assicurare e garantire l’erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

2.3. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Il Cliente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di carattere collettivo, hanno diritto di richiedere chiarimenti e accedere alle informazioni aziendali di interesse, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni, in merito a prestazioni di servizi istituzionali, anche mediante confronto con il Direttore di riferimento o suo delegato; nonché di partecipare alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Azimut S.p.A. si impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, e a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai clienti - utenti e dalle Associazioni

	CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI <i>Comune di Cervia</i>	Data: dicembre 2016 Rev. 01 Pag. 7 di 18
---	---	--

dei Consumatori qualora si verifichino violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dai clienti – utenti e dalle Associazioni dei Consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità dei servizi forniti.

2.4. CORTESIA

Azimut S.p.A. si impegna a garantire al Cliente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare il Cliente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

2.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Azimut S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6. INFORMAZIONE

Azimut S.p.A. assicura una chiara ed esaustiva informazione dei Clienti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari, leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche; mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi (vedi paragrafo 5.1).

2.7. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ

Azimut S.p.A. garantisce al Cliente procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

	CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI <i>Comune di Cervia</i>	Data: dicembre 2016 Rev. 01 Pag. 8 di 18
---	---	--

2.8. QUALITA' E TUTELA AMBIENTALE

Nell'espletamento delle proprie attività Azimut S.p.A. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della Qualità che produca ed assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) dei clienti e, in modo integrato, l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'Ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

2.9. PRIVACY

Azimut S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei Clienti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n° 196 e successive modificazioni ed integrazioni.

2.10. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Azimut S.p.A. definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato al Cliente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale ed alla accessibilità e sicurezza del servizio; gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese da Azimut S.p.A. e specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili direttamente anche dal Cliente.

	CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI <i>Comune di Cervia</i>	Data: dicembre 2016 Rev. 01 Pag. 9 di 18
---	---	--

3 - STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
3.1	Servizi cimiteriali	
3.1.1. Tempi massimi di assegnazione di posti salma nei diversi cimiteri per tumulazione e inumazione	Per tumulazioni e inumazioni in presenza di salma 48 ore dalla richiesta	
3.1.2. Tempi medi per ottenere una concessione disponibile	20 giorni lavorativi	
3.1.3. Modalità di assegnazione dei loculi cimiteriali	<p>L'assegnazione dei loculi avviene esclusivamente in presenza della salma. E' ammessa la concessione a favore di quel richiedente che dimostri di non avere parenti che possano provvedere alla propria tumulazione.</p> <p>Nei cimiteri del forese è ammessa la concessione di loculi adiacenti a quello destinato alla salma alle seguenti persone:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) coniuge; b) genitori in caso di premorienza di un figlio non sposato; c) convivente purchè risulti dalla stato di famiglia. 	
3.1.4. Accesso con auto o biciclette	<p>Le persone che hanno difficoltà a camminare possono entrare con l'auto o bici. Chi è in possesso del permesso per invalidi deve mostrarlo all'ingresso. Chi non rientra in questa casistica può richiedere il permesso alla Polizia Mortuaria.</p> <p>Documentazione Occorre presentare un certificato medico che attesti che il richiedente ha difficoltà a camminare. Il certificato può essere richiesto sia al medico generico che al medico specialista, e può essere presentato da un familiare.</p>	
3.1.5. Orari funerali	<p>Periodo invernale: 9.00 – 10.00 – 11.00; 14.00 – 15.00 – 16.00; Periodo estivo: 9.00 – 10.00 – 11.00; 15.00 – 16.00 – 17.00 – 18.00. Non si possono prenotare due o più funerali nello stesso orario.</p>	
3.1.6. Frequenza minima dei sopralluoghi e guardiania	<p><u>Nei cimiteri di città:</u> frequenza giornaliera. <u>Cimiteri del forese:</u> sopralluogo 2 volte/settimana con operatori del servizio, abilitati a fornire ed acquisire informazioni in merito ai servizi cimiteriali.</p>	

	CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI <i>Comune di Cervia</i>	Data: dicembre 2016 Rev. 01 Pag. 10 di 18
---	---	---

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
3.1.7. Tempo di intervento per messa in sicurezza situazioni pericolose (problemi viabilità, pericoli di crolli o instabilità strutturali edili)	Entro 2 ore dalla chiamata un tecnico dell'Azienda valuta ed organizza l'intervento per messa in sicurezza.	
3.1.8. Frequenza delle operazioni di raccolta dei rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani dagli appositi contenitori posti all'interno del cimitero	Svuotamento ceste. - <u>Cimitero di città:</u> 3 volte a settimana - <u>Cimiteri del forese:</u> 2 volte a settimana Nel periodo della commemorazione dei defunti le ceste vengono svuotate giornalmente.	
3.1.9. Manutenzione verde	Vengono effettuati n° 9 interventi di sfalcio e 4 interventi di diserbo all'anno. Gli arbusti presenti nelle aree comuni dei cimiteri sono sottoposte a controllo annuale, in funzione del quale viene programmato l'eventuale intervento di potatura.	
3.1.10. Modalità e tempi di esecuzione delle operazioni cimiteriali	<u>Inumazioni e tumulazioni di feretri:</u> nella stessa giornata di arrivo al cimitero di destinazione. <u>Tumulazione di resti ossei e di urne cinerarie:</u> max 2 gg. dall'arrivo al cimitero di destinazione. <u>Estumulazioni urgenti</u> su richiesta (in presenza di salma): tempo max 3 giorni. <u>Esumazioni ed estumulazioni straordinarie:</u> - su richiesta dell'Autorità Giudiziaria: entro i tempi richiesti da quest'ultima (esclusi i festivi); - su singola richiesta dei familiari: tempo medio 2 mesi (per motivi igienico sanitari dal 1 giugno al 30 settembre non vengono eseguite operazioni di estumulazione dei famigliari). Qualora non sia stato possibile rintracciare i familiari del defunto, l'operazione viene comunque eseguita entro i termini di legge, e i resti vengono custoditi per almeno 2 anni in camera di deposito.	
3.1.11. Modalità di esecuzione delle operazioni di estumulazione o traslazione salme.	Le esumazioni / estumulazioni ordinarie, straordinarie, e il trattamento dei resti mortali sono regolamentati dall'Ordinanza del Sindaco n° 6603 del 28/07/2006.	

	CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI <i>Comune di Cervia</i>	Data: dicembre 2016 Rev. 01 Pag. 11 di 18
---	---	---

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
3.1.12. Garanzia di rispetto degli appuntamenti concordati con i familiari	<p>Rispetto degli appuntamenti: entro mezz'ora dall'orario fissato, al netto di ritardi non imputabili all'Azienda.</p> <p><u>Qualora i ritardi dovuti a ragioni operative si accumulino fino a superare lo standard stabilito, i familiari saranno avvisati con un'ora di anticipo rispetto all'appuntamento.</u></p>	
3.1.13. Illuminazione elettrica votiva. Allacciamento ex novo	Entro 15 giorni lavorativi dalla data di richiesta.	
3.1.14. Cambio di lampada fulminata	Entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto.	
3.1.15. Intervento edilizio dei privati negli spazi cimiteriali	<p>Il Regolamento Comunale definisce i criteri generali di accesso alle concessioni e utilizzo spazi cimiteriali, precisati, per ogni cimitero, dal relativo Piano Regolatore Cimiteriale.</p> <p>Le nuove costruzioni, nonché variazioni volumetriche di manufatti esistenti, sono sottoposte all'autorizzazione di un progetto esecutivo approvato dal Comune da presentare presso gli uffici cimiteriali di AZIMUT S.p.A..</p>	
3.1.16. Orari di apertura degli uffici	L'Ufficio presso il cimitero di città: aperto al pubblico nei giorni feriali di lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.	
3.1.17. Orari di apertura cimiteri	<p>L'accesso al pubblico per la visita ai cimiteri è garantito secondo gli orari stabiliti dal Comune di Cervia.</p> <p style="text-align: center;">Giorni feriali</p> <p>dal 15 aprile al 15 ottobre: 07.00 – 19.00; dal 16 ottobre al 14 aprile: 08.00 – 17.00.</p> <p style="text-align: center;">Giorni festivi</p> <p>Aprile Maggio Settembre: 07.30 – 17.30; Giugno Luglio Agosto: 07.00 – 13.00; dal 1° Ottobre al 31 Marzo: 08.00 – 16.00.</p> <p style="text-align: center;">Giorni di chiusura</p> <p>1° Gennaio – Pasqua – 1° Maggio – 15 Agosto – Natale Dal 1° Ottobre al 30 aprile il martedì fino alle ore 12.00.</p>	

**CARTA DEI SERVIZI****CIMITERIALI**

Comune di Cervia

Data: dicembre 2016

Rev. 01

Pag. 12 di 18

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
3.2	Servizi di camera mortuaria	
3.2.1. Recupero salme dall'Ospedale o Pronto Soccorso	Il recupero si effettua negli orari concordati con la direzione dell'Ospedale, e comunque entro 60 minuti dalla loro chiamata.	
3.2.2. Ricevimento delle salme provenienti dall'esterno	L'accoglienza è garantita dalle ore 8.00 alle ore 18.00.	
3.2.3. Ricevimento delle salme su richiesta della pubblica autorità	L'accoglienza è garantita per tutto l'arco delle 24 ore.	
3.2.4. Tanatocosmesi	Per le salme che arrivano all'obitorio entro le ore 15.00 il servizio di vestizione avrà inizio entro 2 ore dall'arrivo. Per le salme che arrivano all'obitorio dopo le ore 15.00 il servizio di vestizione avrà inizio entro le ore 8.00 del giorno successivo all'arrivo.	
3.2.5. Orario di visita	L'accesso al pubblico per la visita alle camere ardenti è garantito secondo gli orari stabiliti dal Comune di Cervia. Giorni festivi Dalle ore 8.00 alle ore 12.00 Giorni feriali Nel periodo dal 15 aprile al 15 ottobre: 9.00 – 18.00; Nel periodo dal 16 ottobre al 14 aprile: 9.00 – 17.00	

	CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI <i>Comune di Cervia</i>	Data: dicembre 2016 Rev. 01 Pag. 13 di 18
---	---	---

4. TUTELA DEL CLIENTE

4.1 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DI AZIMUT SPA VERSO I CLIENTI-UTENTI

Il personale di Azimut S.p.A. è munito di tesserino di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire all'interno degli uffici dell'Azienda, e, su richiesta, all'esterno, quando prende contatto, per ragioni di lavoro, con il cliente-utente.

Tutti i dipendenti di Azimut S.p.A. sono tenuti a rapportarsi con i clienti-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.

4.2 ORGANI DI TUTELA E PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Il singolo Cliente-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 di Azimut S.p.A., sia in forma verbale che scritta, e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

- Sede legale Via Trieste 90/a – Ravenna Tel. 0544/451238 Fax: 0544/684294;
- Mail: info@azimut-spa.it; reclami@azimut-spa.it
- Ufficio presso il Cimitero di Cervia – Viale G. di Vittorio, 106 – 48105 Cervia RA – Tel 0544/970903 – Fax 0544/970903
- Camera Mortuaria di Cervia (attigua all'Ospedale di Cervia) – per informazioni Tel 0544/970903.

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, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

L'Azienda, entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. L'Azienda si

	CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI <i>Comune di Cervia</i>	Data: dicembre 2016 Rev. 01 Pag. 14 di 18
---	---	---

impegna ad attivarsi entro 30 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui saranno presenti almeno il referente del servizio coinvolto ed il Servizio Qualità 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.

A tutela dei diritti dei clienti – utenti il Contratto di Servizio prevede comunque le misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti dell’Azienda, a garanzia del rispetto del contratto.

Azimut S.p.A. si impegna a considerare con particolare attenzione clienti anziani o disabili, e si rende disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo, in funzione delle loro particolari esigenze.

	CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI <i>Comune di Cervia</i>	Data: dicembre 2016 Rev. 01 Pag. 15 di 18
---	---	---

5. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

5.1 INFORMAZIONI FORNITE AI CLIENTI-UTENTI

Azimut S.p.A., fornisce ai clienti-utenti ed alle Associazioni dei Consumatori una informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi, e loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione del servizio;
- tariffe applicate;
- condizioni di fornitura;
- sistemi di fatturazione;
- caratteristiche quali-quantitative dei servizi, erogati;
- struttura dell'azienda e procedure che possono interessare il cliente;
- andamento economico dell'azienda.

5.2 MODI E MEZZI DI INFORMAZIONE VERSO I CLIENTI-UTENTI

Azimut S.p.A. adotta diverse modalità di informazione ai clienti - utenti per le campagne di informazione e sensibilizzazione prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti tipici della comunicazione

- disponibilità di un sito internet: www.azimut-spa.it

5.3 RICHIESTE DEL CLIENTE-UTENTE E PARTECIPAZIONE

Azimut S.p.A. si impegna a garantire al cliente-utente ed alle Associazioni dei Consumatori il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

Il cliente-utente e le Associazioni dei Consumatori hanno inoltre il diritto di accesso a tutte le informazioni aziendali che li interessano e agli atti amministrativi ai sensi e secondo le modalità previste dalla L. 241/90 e successive modificazioni.

L'Azienda riconosce al cliente-utente ed alle Associazioni dei Consumatori anche la possibilità di presentare richieste di informazioni in forma scritta alle quali si impegna a rispondere entro 30 giorni lavorativi.

	CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI <i>Comune di Cervia</i>	Data: dicembre 2016 Rev. 01 Pag. 16 di 18
---	---	---

5.4. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE-UTENTE

Azimut S.p.A. considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri clienti tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere un loro giudizio riguardo alla qualità del servizio erogato. A tal fine, pertanto, Azimut S.p.A. considera di fondamentale importanza un'attenta analisi dei reclami ricevuti, nonché delle richieste di informazioni e chiarimenti.

Azimut S.p.A. inoltre effettua periodicamente indagini di “customer satisfaction”, utili a rilevare i motivi più frequenti di insoddisfazione dei clienti-utenti, e per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.



**CARTA DEI SERVIZI
CIMITERIALI**
Comune di Cervia

Data: dicembre 2016

Rev. 01

Pag. 17 di 18

ALLEGATO 1

Elenco Cimiteri:

1. Cervia
2. Castiglione di Cervia
3. Pisignano
4. Canuzzo

	<p>CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI <i>Comune di Cervia</i></p>	<p>Data: dicembre 2016 Rev. 01 Pag. 18 di 18</p>
---	---	--

ALLEGATO 2

Fasce di orario disponibili per l'arrivo ai cimiteri

Mattina dei giorni feriali tutto l'anno

9.00 – 10.00 – 11.00

Pomeriggio nel periodo 15 Ottobre – 14 Aprile

14.00 – 15.00 – 16.00

Pomeriggio nel periodo 15 Aprile – 14 Ottobre

15.00 – 16.00 – 17.00 – 18.00