



AZIMUT S.p.A. - Via Trieste, 90/A - 48122 Ravenna tel. 0544 451238- fax 0544 684294
P.IVA: 01324100393 - CF: 90003710390 - Iscrizione Reg. Imprese di Ravenna: 90003710390 - Capitale Sociale € 2.730.553,00 i.v.
Società sottoposta all'attività di direzione, coordinamento e controllo da parte di Ravenna Holding S.p.A.
e-mail info@azimut-spa.it PEC info@pec.azimut-spa.it

CARTA DEI SERVIZI 2022

Azimut S.p.A.

SERVIZI CIMITERIALI COMUNE DI - CERVIA

INDICE

1. INTRODUZIONE
 - 1.1 Presentazione della Carta dei Servizi
 - 1.2 I principi fondamentali
 - 1.3 Il giudizio sul servizio
2. MISSIONE
 - 2.1 Presentazione dell'Azienda e principali servizi gestiti
 - 2.2 La certificazione di qualità
 - 2.3 Personale
 - 2.4 Sistema integrato 231/anticorruzione
3. SERVIZI CIMITERIALI NEL COMUNE DI CERVIA
4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO
 - 4.1 Gestione dei Cimiteri;
 - 4.1.1 Gestione operativa;
 - 4.1.2 Gestione tecnico-amministrativa delle concessioni cimiteriali.
 - 4.2 Recupero e trasporto salme su richiesta della Pubblica Autorità;
 - 4.3 Gestione ufficio di Polizia Mortuaria;
 - 4.4 Gestione dell'obitorio, del deposito di osservazione e della camera mortuaria;
 - 4.5 Gestione del servizio di illuminazione votiva nei cimiteri del Comune di Cervia;
5. TARIFFE
 - 5.1 DETRAIBILITA' FISCALE PER SPESE FUNEBRI
6. IMPEGNI INDICATORE STANDARD – IMPEGNO 2022.
7. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO
 - 7.1 INFORMAZIONI
 - 7.2 SICUREZZA
 - 7.3 TUTELA AMBIENTALE
 - 7.4 ACCESSIBILITA' AI CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI
 - 7.5 RAPPORTO CON I CLIENTI
 - 7.5.1 Personale front office
 - 7.5.2 Comportamento del personale a contatto con il pubblico
 - 7.5.3 Suggerimenti e reclami
 - 7.5.4 Recapiti per il Clienti

1. INTRODUZIONE

1.1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la Carta dei Servizi, Azimut S.p.A. informa i cittadini sugli impegni che assume nei loro confronti, al fine del miglioramento della qualità dei servizi svolti.

Il documento ha avuto origine, nell'ambito dei servizi pubblici, da:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”;
- Legge 11.7.1995 n. 273 “Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12.05.1995 n. 165 recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- Legge 14.11.1995 n. 481 “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;
- D.Lgs 286 del 30.07.1999 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche” – art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei Servizi”;
- Legge n. 150 del 7.6.2000 “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- Direttiva 24.03.2004 del Ministro della Funzione Pubblica “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 27.07.2005 sulla qualità dei servizi on-line e sulla misurazione della soddisfazione degli utenti;
- Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella PA del 19.12.2006;
- Legge 24.12.2007 n. 244 (Legge Finanziaria 2008 art. 2, comma 461);
- Deliberazioni Civit 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”, 89/2010 “Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del settore di misurazione e valutazione delle performance“ e 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”;
- Legge 24.03.2012 n. 27 di conversione del D.L. 1/2012 – Art. 8: Contenuto delle Carte di Servizio;
- L. 33/2013 art. 32.

Lo schema proposto viene in ogni caso adottato in adempimento degli obblighi in tal senso disposti dal vigente Contratto di Servizio con il Comune di Cervia (che prevede al riguardo specifiche prescrizioni).

La Carta dei Servizi illustra le caratteristiche e le modalità dei servizi svolti e definisce i parametri di qualità e quantità che Azimut S.p.A. si propone di rispettare e migliorare.

La Carta verrà annualmente aggiornata sulla base di obiettivi di consolidamento e/o miglioramento, tenendo anche conto della disponibilità dei dati raccolti tramite le indagini di Customer Satisfaction.

1.2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi Azimut S.p.A. è improntata sui seguenti principi fondamentali.

Uguaglianza ed imparzialità: servizio accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni, capacità fisica. Equo trattamento di tutte le fasce di utenti (le modalità di effettuazione del servizio ed i comportamenti del personale nei confronti dei Clienti sono ispirati costantemente a criteri di obiettività, di giustizia ed imparzialità).

Continuità e regolarità: garanzia di servizi regolari e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore (interruzioni dovute ad eventi indipendenti dalla volontà del gestore, caso fortuito, stato di necessità, astensioni del personale dal lavoro, ecc). In caso di sospensioni o interruzioni dell'attività, Azimut S.p.A. si impegna ad adottare tutte le misure necessarie - in primo luogo l'informazione - per ridurre al minimo i disagi che ne possono derivare.

Partecipazione: i Clienti hanno diritto ad una corretta ed equa fruizione del servizio e sono invitati a collaborare con il gestore. Ogni Cliente può accedere alle informazioni che lo riguardano con la massima trasparenza, per chiarimenti, reclami, suggerimenti sul servizio. Azimut S.p.A. si impegna a rispondere a tutte le segnalazioni e le proposte formulate. Confronto con la Clientela, anche attraverso gli organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), sui problemi inerenti il servizio. Periodica raccolta di valutazioni sulla qualità del servizio.

Efficienza ed efficacia: aumento del livello qualitativo del servizio, sintesi tra capacità di soddisfare i clienti, economia delle erogazioni. Azimut S.p.A. si propone di elevare il livello degli standard di qualità dei servizi svolti, attraverso l'applicazione di metodologie adeguate, al fine di soddisfare le esigenze manifestate dai Clienti.

Fattori di qualità: sono gli aspetti che il Cliente valuta nel servizio globalmente offerto. Quelli individuati da Azimut S.p.A. SPA sono:

- informazioni e copertura del territorio;
- assistenza;
- sicurezza;
- tutela ambientale
- accessibilità ai clienti diversamente abili;
- rapporto con i clienti e gestione reclami.

Indicatori di qualità: rappresentano i fattori di qualità in termini di definizione e misura. Nella redazione della Carta dei Servizi Azimut S.p.A. tali indicatori derivano dagli impegni assunti con il Comune di Ravenna, meglio definiti negli standard del servizio costituenti parte integrante del Contratto di Servizio.

Standard di prestazione: sono i livelli di servizio che Azimut S.p.A. si impegna ad offrire, tenendo conto degli impegni presi con gli Enti affidanti. Pertanto sono stati assunti gli standard minimi previsti dal vigente Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune di Ravenna.

Oltre agli standard, vengono indicati i risultati raggiunti nel precedente anno solare e la previsione per l'anno solare in corso.

Soddisfazione del Cliente

Per conoscere il grado di soddisfazione della clientela ed individuare eventuali opzioni di miglioramento sui diversi aspetti del servizio sosta, Azimut S.p.A. effettua annualmente una **indagine di rilevazione della qualità percepita dai clienti**. I risultati dell'indagine vengono pubblicati sulla presente Carta dei Servizi.

Viene inoltre monitorato il numero dei reclami, qualora questi siano riconducibili a disservizi imputabili a responsabilità diretta di Azimut S.p.A

1.3. IL GIUDIZIO SUL SERVIZIO

L'indagine di rilevazione della qualità percepita sui servizi gestiti (verde pubblico, cimiteri, disinfestazione zanzare, gestione sosta) viene svolta annualmente tramite interviste telefoniche effettuate da impresa specializzata incaricata da Azimut S.p.A.

Di seguito si riporta la composizione del campione degli intervistati nelle indagini dell'ultimo triennio:

- a) le interviste effettuate a febbraio 2020 (relative all'anno 2019) sono state complessivamente n. 1.035, così suddivise: n. 730 a Ravenna, n. 202 a Faenza e n. 103 a Cervia
- b) le interviste effettuate a gennaio - febbraio 2021 (relative all'anno 2020) sono state complessivamente n. 1.034, così suddivise: n. 622 a Ravenna, n. 253 a Faenza e n. 159 a Cervia.
- c) le interviste effettuate a dicembre 2021 (relative all'anno 2021) sono state complessivamente n. 1.035, così suddivise: n. 630 a Ravenna, n. 251 a Faenza e n. 154 a Cervia

Le tabella di comparazione dei dati di Customer Satisfaction rilevati dalle ultime tre indagini, con il livello di soddisfazione rilevato sugli aspetti operativi relativi ai servizi oggetto del contratto di servizio sono qui schematizzate:

SERVIZI CIMITERIALI CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA	2019	2020	2021
	<i>Voti Medi</i>	<i>Voti Medi</i>	<i>Voti Medi</i>
ORARI ACCESSO AI CIMITERI	7,40	7,39	7,31
ABBIGLIAMENTO E COMPORTAMENTO OPERATORI	7,14	7,35	7,37
PULIZIA E DECORO AREE CIMITERIALI	7,17	7,40	7,44
DISPONIBILITA' PANCHINE, FONTANE, CESTINI	7,00	7,31	7,36
GIUDIZIO COMPLESSIVO	7,18	7,36	7,37

I dati relativi all'indagine di customer satisfaction sui servizi cimiteriali (inteso nella sua totalità) effettuati nel 2021 risultano in media con gli anni precedenti ed evidenziano una valutazione più che positiva del servizio.

In linea generale la percentuale degli insoddisfatti rappresenta il 0,7% degli intervistati, mentre la valutazione del servizio in relazione alle aspettative risulta così suddiviso:

- superiore alle aspettative 9,3%;
- in linea con le aspettative 88,6%;
- inferiore alle aspettative 2,1%.

SERVIZI DI TUMULAZIONE CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA	2019	2020	2021
	<i>Voti Medi</i>	<i>Voti Medi</i>	<i>Voti Medi</i>
DISPONIBILITA' POSTI SALMA	6,83	6,72	6,74
TEMPI ATTESA FRA RICHIESTA ED ESECUZIONE	6,17	6,47	6,66
ADEGUATEZZA ATTREZZATURA SERVIZIO	7,83	6,92	6,95
ADEGUATEZZA NUMERO OPERATORI	7,67	6,93	7,04
COMODITA' ORARI ESECUZIONE SERVIZIO	7,00	7,00	6,98
RISPETTO ORARI E TEMPI ESECUZIONE SERVIZIO	7,67	7,10	7,11
GIUDIZIO COMPLESSIVO	7,20	6,86	6,91

I dati relativi all'indagine di customer satisfaction effettuati nel 2021 risultano in media con gli anni precedenti ed evidenziano una valutazione positiva del servizio.

In linea generale la percentuale degli insoddisfatti rappresenta il 0,6% degli intervistati, mentre la valutazione del servizio in relazione alle aspettative risulta così suddiviso:

- superiore alle aspettative 12,7%;
- in linea con le aspettative 84,8%;
- inferiore alle aspettative 2,5%.

SERVIZI DI CAMERA MORTUARIA CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA	2019	2020	2021
	<i>Voti Medi</i>	<i>Voti Medi</i>	<i>Voti Medi</i>
COMODITA' ORARI ESECUZIONE SERVIZIO	6,50	7,13	7,15
ADEGUATEZZA E DECORO AMBIENTI	7,17	7,31	7,33
LAVAGGIO, VESTIZIONE E DEPOSIZIONE	8,00	7,69	7,44
GIUDIZIO COMPLESSIVO	7,22	7,38	7,31

I dati relativi all'indagine di customer satisfaction relativi alle operazioni di camera mortuaria effettuati nel 2021 risultano in media con gli anni precedenti ed evidenziano una valutazione più che positiva del servizio.

In linea generale la percentuale degli insoddisfatti rappresenta il 0% degli intervistati, mentre la valutazione del servizio in relazione alle aspettative risulta così suddiviso:

- superiore alle aspettative 6,8%;
- in linea con le aspettative 92,3%;
- inferiore alle aspettative 0,9%.

Le tabelle successive riportano i dati relativi alle criticità liberamente segnalate dalle persone contattate (con risposte libere sul servizio nel territorio ravennate).

SERVIZI CIMITERIALI - CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE DALLA CLIENTELA	2019	2020	2021
Non sa, non risponde	88,1%	92,2%	0,0%
Pulizia e decoro	5,9%	1,3%	21,1%
Orari di apertura scomodi	1,0%	0,0%	5,3%
Poca cura di fontane e cestini	2,0%	0,7%	0,0%
Poche fontane, cestini	2,0%	0,0%	0,0%
Poche panchine	0,0%	0,0%	0,0%
Costi	0,0%	3,9%	31,6%
Scarsa illuminazione	0,0%	0,0%	0,0%
Personale scortese	0,0%	0,0%	0,0%
Poco personale	1,0%	0,0%	0,0%
Pavimentazione irregolare pericolosa	0,0%	0,0%	5,3%
Fiori appassiti	0,0%	0,0%	0,0%
Abbigliamento e comportamento del personale	0,0%	0,0%	5,3%
Mancanza di sorveglianza interna	0,0%	0,0%	0,0%
Attrezzature vecchie, non sicure	0,0%	1,3%	10,5%
Non ci sono scope bisogna portarsele da casa	0,0%	0,0%	0,0%
Scarsa manutenzione	0,0%	0,0%	5,3%
Pochi parcheggi	0,0%	0,0%	0,0%
Scarsa rganizzazione / informazione	0,0%	0,0%	5,3%
Presenza zanzare, no disinfestazione	0,0%	0,0%	10,5%
Gestione pratiche	0,0%	0,0%	0,0%
Tempi lunghi per servizi	0,0%	0,0%	0,0%
Pochi loculi, pochi posti	0,0%	0,0%	0,0%
Gestioni luci votive	0,0%	0,0%	0,0%
Mancanza fiorai	0,0%	0,0%	0,0%
migliorare le aree verdi	0,0%	0,0%	0,0%

SERVIZI DI TUMULAZIONE – CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE DALLA CLIENTELA	2019	2020	2021
Non sa, non risponde	83,3%	78,3%	0,0%
Tempi di attesa tra richiesta ed esecuzione	0,0%	10,0%	28,6%
Disponibilità dei posti salma	0,0%	0,0%	7,1%
Adeguatezza del numero degli operatori	0,0%	0,0%	7,1%
Rispetto degli orari e dei tempi di esecuzione del servizio	16,7%	0,0%	7,1%
Poco rispetto e decoro	0,0%	0,0%	7,1%
Costo elevato	0,0%	11,7%	35,7%
Adeguatezza attrezzatura utilizzata durante il servizio	0,0%	0,0%	0,0%
Comodità orari di esecuzione del servizio	0,0%	0,0%	7,1%
Disorganizzazione	0,0%	0,0%	0,0%
Poca cura degli spazi	0,0%	0,0%	0,0%

SERVIZIO DI CAMERA MORTUARIA CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE DALLA CLIENTELA	2019	2020	2021
Non sa, non risponde	66,7%	87,5%	0,0%
Adeguatezza e decoro degli ambienti	0,0%	0,0%	33,3%
Comodità degli orari di esecuzione del servizio	33,3%	12,5%	0,0%
Comportamento non decoroso degli operatori	0,0%	0,0%	33,0%
Soddisfazione per lavaggio, vestizione, deposizione	0,0%	0,0%	0,0%
Mancanza di sorveglianza	0,0%	0,0%	0,0%
Poco tempo riservato ai familiari	0,0%	0,0%	0,0%
Lentezza del servizio	0,0%	0,0%	33,3%

Le persone che hanno segnalato criticità per i servizi cimiteriali comprese operazioni cimiteriali (tumulazione, inumazione) e di camera mortuaria rappresentano circa il 12,5% degli intervistati. In ogni caso si evidenzia che le principali criticità segnalate nella tabella sopra riportata sono riferite esclusivamente alle sole persone che hanno rappresentato criticità (12,5% degli intervistati).

In particolare per la voce relativa ai “tempi di attesa tra richiesta ed esecuzione nell’attività” non è riferibile ad Azimut S.p.A. in quanto la prenotazione e l’orario dell’arrivo al Cimitero viene è richiesta dall’impresa funebre tramite l’accesso al portale aziendale.

Riguardo alla voce “costi elevati” si evidenzia che le tariffe vengono annualmente aggiornate dalla società in base all’indice ISTAT e deliberate dal Comune di Cervia.

2. MISSIONE

2.1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPALI SERVIZI GESTITI

Azimut S.p.A. è stata costituita a seguito di cessione di ramo d'azienda di Area Asset S.p.a. ad AMF S.p.a. di Faenza, con modifica della denominazione sociale, in data 01.01.2009 al fine di gestire servizi "in house" affidati dagli enti locali (Comuni di Ravenna, Cervia, Faenza, Castel Bolognese).

Ravenna Holding S.p.a. su delega degli enti locali proprietari (Comuni di Ravenna, Cervia, Faenza, Castel Bolognese), ha esperito procedura di gara a c.d. "doppio oggetto" per la scelta del socio privato con compiti operativi, ai sensi della normativa vigente nazionale e della prassi comunitaria in tema di società miste sul partenariato pubblico-privato istituzionale PPPI.

A seguito dell'assegnazione della gara, la cordata aggiudicataria (formata da CNS Consorzio Nazionale Servizi Soc. Coop. di Bologna, mandataria e CICLAT Consorzio Italiano Cooperativa Lavoratori Ausiliari Traffico Soc. Coop di Bologna BO, mandante) si è consolidata - come imposto dal bando di gara - nella società consortile denominata "Antares S.C. a R.L." con sede in Ravenna (RA) via Trieste n. 76. Soci assegnatari per riparto interno consortile sono: Cooperativa Muratori e Cementisti C.M.C., Deltambiente Soc. Coop. Agr. di Ravenna; S. Vitale Cooperativa sociale di Ravenna e Ciclat Consorzio italiano cooperative lavoratori ausiliari del traffico Soc. Coop. di Bologna.

Dal 01.07.2012, a seguito della cessione del 40% del capitale azionario al socio privato, Azimut S.p.A. ha assunto la configurazione di società "mista" a maggioranza pubblica. Come previsto dal bando di gara, il socio privato eseguirà gli specifici compiti operativi oggetto dell'affidamento.

Il capitale azionario risulta essere così ripartito:

<i>Azionista</i>	<i>Azioni</i>	<i>%</i>
Ravenna Holding S.p.A.	1.632.979	59,80%
Comune di Castel Bolognese	5.353	0,20%
Antares S.c. a r.l.	1.092.221	40,00%
Totale	2.730.553	100,00%

I servizi riguardano direttamente o indirettamente la gestione del territorio e dei beni pubblici afferenti i cimiteri nell'interesse della cittadinanza ed in particolare:

- la gestione dei servizi cimiteriali (incluse le operazioni di polizia mortuaria);
- la gestione di cremazione salme;
- la gestione di camere mortuarie;
- la gestione della manutenzione del verde pubblico;
- la gestione dell'igiene ambientale attraverso attività antiparassitarie, fitoiatriche, disinfestazione e disinfezione;
- la gestione di toilette pubbliche;
- la gestione di servizi di tipo tecnico progettuale;
- la gestione di servizi ausiliari ai precedenti;
- la gestione di servizi di sosta.

2.2. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

L'azienda Azimut S.p.A. è certificata secondo le norme ISO 9001 per tutti i suoi servizi.

La prima certificazione di Sistema di Qualità è stata rilasciata in data 30 dicembre 2013 a seguito del giudizio di valutatori esterni qualificati, sulla base di analisi complete dell'organizzazione e dei suoi risultati. In data 27 dicembre 2019 è stato rilasciato il Certificato di Rinnovo Triennale (valido fino al 29.12.2022 e soggetto al continuo e soddisfacente mantenimento del sistema di gestione).

Il mantenimento di un sistema di qualità certificato secondo le norme ISO 9001 impegna quotidianamente l'Azienda e la propria organizzazione interna, ai fini del costante miglioramento dei servizi gestiti.

La maturità del sistema organizzativo aziendale risulta confermato in sede di verifiche ispettive presiedute dall'Ente Certificatore, che non hanno mai evidenziato "non conformità" significative.

La verifica periodica di mantenimento si è svolta dal 31.5.2021 al 03.06.2021 confermando che il sistema di gestione per la qualità (SGQ) dell'organizzazione è complessivamente conforme alla norma di riferimento, strutturato in modo sostanzialmente efficace ed aderente alle prassi aziendali.

A fine settembre 2021 Azimut S.p.A ha ottenuto la prima certificazione alla norma UNI 37001:2016 " Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione" per le attività di erogazione di servizi: (cimiteriali, di cremazione, di camera mortuaria, di sosta a pagamento, di manutenzione del verde, di disinfestazione e di gestione di toilette automatiche) e per le attività di progettazione e direzione lavori di opere e manutenzioni straordinarie inerenti alla gestione dei servizi.

2.3. PERSONALE

Azimut S.p.A dispone attualmente complessivamente di n. **32** dipendenti totali adibiti ai Servizi Cimiteriali tra Ravenna, Cervia e Faenza. Per il comune di Cervia sono così suddivisi:

Cimitero Cervia

n. 1 Capo Area Servizi Cimiteriali Cervia

n. 1 persone in struttura (n. 1 impiegato amministrativo).

n. 2 addetti operativi

Camera mortuaria di Cervia

n. 1 Capo Servizio Camere Mortuarie e Ufficio Autorizzazioni

Identificabilità del personale

Durante lo svolgimento della propria attività, il personale addetto alla cura del servizio verde indossa la divisa specifica ed espone bene visibile il cartellino di riconoscimento.

Monitoraggio sanitario del personale

Azimut S.p.A garantisce il monitoraggio delle condizioni di salute del proprio personale tramite check up annuali e accertamenti periodici previsti dalle vigenti normative.

Formazione del personale

Azimut S.p.A, consapevole dell'importanza della gestione delle risorse umane, presta particolare attenzione all'addestramento tecnico e alla formazione generale del proprio personale.

La costante attività di formazione, anche con sistemi di affiancamento, permette di aggiornare il personale sui diversi aspetti che caratterizzano le professioni aziendali in un'ottica di costante miglioramento.

I corsi di formazione sono soprattutto incentrati sull'impiego di mezzi e attrezzature, in conseguenza del loro pratico utilizzo.

Cortesia del personale

Tutto il personale a contatto con il pubblico (sia direttamente che telefonicamente) si comporta in maniera educata e cortese con la Clientela, ed è tenuto a rivolgersi ai fruitori dei servizi con rispetto e professionalità; risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un

linguaggio chiaro e comprensibile; cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito; indossa la divisa (se prescritto); porta in modo ben visibile la tessera di riconoscimento o – se operatore telefonico – dichiara il proprio nome all’inizio della conversazione. Azimut S.p.A cura la capacità di relazione con il Cliente mediante il Codice Etico e di Comportamento del personale.

2.4 .SISTEMA INTEGRATO 231/ANTICORRUZIONE

Azimut S.p.A., adotta ed implementa in continuo un sistema integrato di prevenzione dei rischi di cui al D.Lgs.231/2001 s.m.i. esteso alla vigente normativa anticorruzione, in quanto società con capitale a maggioranza pubblica (pur non essendo una società a controllo pubblico, Azimut S.p.A. applica invia di autolimitazione un sistema anticorruzione). In particolare sul sito aziendale “società trasparente” è pubblicato il modello Ex D.Lgs.231/2001 e il PTPCT (Piano triennale della prevenzione della corruzione e trasparenza.), annualmente aggiornato. Nell’ambito del PTPCT è presente una area specifica relativa al servizio sosta, in cui sono elencati i processi in rapporto ai rischi dell’attività, nonché le misure adottate dall’azienda riguardo al contenimento dei suddetti rischi.

3. SERVIZI CIMITERIALI NEL COMUNE DI CERVIA

Come già accennato al paragrafo 2.1, a seguito dell’avvenuta scissione societaria di Area Asset S.p.A., Azimut S.p.A. ricevette il ramo di azienda esercente vari servizi, tra i quali i Servizi Cimiteriali del territorio del Comune di Cervia, subentrando così a tutti gli effetti nel contratto di servizio in essere tra comune di Cervia ed Area Asset S.p.A..

A seguito della gara a doppio oggetto, che ha visto l’aggiudicazione del servizio al socio operativo Antares S.c.a r.l. il Comune di Cervia ha sottoscritto il contratto di servizio attualmente in essere, che affida ad Azimut S.p.A. (fino al 30.06.2027) la gestione dei servizi funerari e cimiteriali all’interno del territorio comunale, comprensivi delle seguenti attività:

1. Gestione dei Cimiteri;
2. Recupero e trasporto salme su richiesta della Pubblica Autorità;
3. Gestione ufficio di polizia mortuaria;
4. Gestione dell’obitorio, del deposito di osservazione;
5. Gestione del servizio di illuminazione votiva nei cimiteri del Comune di Cervia;

Il Contratto di Servizio disciplina il Servizio cimiteriale su tutto il territorio del Comune di Faenza (Cimitero di Cervia e Cimiteri del forese: Cervia, Cannuzzo, Castiglione di Cervia, Pisignano)

Il vigente Regolamento comunale di Polizia Mortuaria è stato approvato con delibera del CC n. 71 del 30.12.2020 ed è visionabile al seguente link

<https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Cimiteri-e-camere-mortuarie/Cervia>

4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO

4.1 GESTIONE DEI CIMITERI

La gestione dei Cimiteri da parte di Azimut S.p.A. concerne l'espletamento, all'interno delle mura perimetrali di ogni cimitero, delle operazioni cimiteriali e di Polizia Mortuaria previste per legge, prevede le operazioni di apertura, custodia e sorveglianza dei cimiteri secondo quanto stabilito dall'organo comunale competente, concerne l'attività di sfalcio dell'erba, potatura siepi, pulizia ed igiene delle aree interne pubbliche coperte e scoperte, delle aree antistanti, prevede la manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, dei locali, dei depositi, degli impianti, delle attrezzature, degli automezzi di servizio, concerne inoltre l'istruttoria di pratiche tecnico-amministrative (concessioni, autorizzazioni, revoche, decadenze di sepolture, etc.), la costruzione di sepolture individuali e di famiglia, con esclusione della costruzione sulle aree date in concessione ai privati, prevede l'elaborazione di proposte di revisione del Piano urbanistico e Regolamento di Polizia Mortuaria da sottoporre alla approvazione degli organi comunali competenti;

I beni immobili dei complessi cimiteriali del territorio (indicati negli allegati al contratto di servizio) sono stati affidati in gestione ad Azimut S.p.A. dal Comune di Cervia, e sugli stessi, previa approvazione dei progetti e quadri economici da parte dell'amministrazione Comunale, potranno essere effettuati tutti gli interventi volti a garantire il migliore svolgimento del servizio.

Azimut S.p.A. ha in carico tutti gli interventi di manutenzione all'interno delle mura perimetrali di ogni cimitero, compresa la manutenzione della chiesa e del verde e dei parcheggi delle aree antistanti ai cimiteri evidenziate in planimetria e si occuperà di curare la costruzione, il finanziamento e gli adempimenti per la cessione in concessione agli utenti dei manufatti di nuova costruzione.

L'attività cimiteriale si suddivide in:

4.1.1. Gestione operativa;

4.1.2. Gestione tecnico amministrativa delle concessioni cimiteriali.

4.1.1 Gestione operativa

La gestione operativa comprende tutte le attività di esecuzione delle operazioni di sepoltura e di Polizia Mortuaria post mortem, nonché tutte le prestazioni finalizzate al mantenimento di uno stato di decoro e all'utilizzo diretto ed indiretto dei luoghi interni ai cimiteri. Vediamole in dettaglio:

Attività di pulizia e manutenzione aree comuni e frequenza degli interventi

Vengono eseguite all'interno delle mura perimetrali di ogni cimitero

- *svuotamento ceste fiori recisi*
2 gg/sett nel cimitero urbano
1 gg/sett. nei cimiteri del forese
- *spazzamento e lavaggio dei servizi igienici*
4 gg/sett nel cimitero urbano
2 gg/sett nei cimiteri del forese
- *sfalcio delle aree verdi all'interno dei cimiteri e di pertinenza come da allegate planimetrie:*
9 sfalci/anno
- *asportazione di foglie e sporcizia in genere, riassetto della ghiaia dai viali:* 1 gg/sett
- *irrorazione di diserbante:* 4 interv./anno;
- *messa in forma delle siepi e degli arbusti:* secondo necessità
- *manutenzione ordinaria e straordinaria finalizzata a rendere funzionali ed efficienti le infrastrutture pubbliche cimiteriali:* secondo necessità.

La frequenza di tali servizi viene intensificata in corrispondenza della commemorazione dei defunti

o a seguito di particolari eventi atmosferici rilevanti.

Attività di sepoltura e di Polizia Mortuaria

Le attività di seguito evidenziate sono svolte da Azimut S.p.A. mediante personale specializzato ed adeguatamente formato, nel rispetto del regolamento di Polizia Mortuaria e delle vigenti norme di sicurezza e di igiene.

- a) *accoglimento della salma*: il feretro viene accolto al cancello del cimitero dalla squadra composta da un numero di operatori, sufficiente per eseguire a regola d'arte le successive operazioni.
- b) *Inumazione*: la fossa viene preparata in anticipo mediante l'ausilio di un mezzo meccanico o con mezzi manuali accumulando temporaneamente il terreno smosso accumulato nelle immediate vicinanze; il defunto viene calato nella fossa mediante dispositivo meccanico o mediante funi idonee; al termine di questa operazione la fossa viene riempita e viene realizzato il tumulo su cui viene installato il cippo e infine viene pulita e riassetata tutta l'area circostante.
- c) *Tumulazione in manufatti cimiteriali (loculo, tomba, ossario, ecc..)* - Qualora richiesta ad Azimut S.p.A., - L'area di intervento viene preparata in anticipo rimuovendo le eventuali lastre di chiusura del manufatto e sistemando le attrezzature ed i materiali necessari per la tumulazione vera e propria. La tumulazione viene effettuata utilizzando solo materiali previsti dal regolamento di Polizia Mortuaria e viene eseguita in modo da garantire una perfetta sigillatura e tenuta del tumulo. Al termine dell'operazione viene ricollocata la lastra di marmo, se richiesto dal familiare.

Esumazioni, Estumulazioni e Traslazioni - Le esumazioni ordinarie e le estumulazioni ordinarie, programmate annualmente, vengono eseguite in base quanto previsto dall'ordinanza del Sindaco n° 6603 del 28/07/2005 e nel rispetto del regolamento di Polizia Mortuaria.

L'elenco delle concessioni in scadenza e delle esumazioni ordinarie previste si possono trovare alla pagina <https://www.azimut-spa.it/ita/Pubblicazioni/Cervia> del nostro sito aziendale.

4.1.2 Gestione tecnico-amministrativa delle Concessioni cimiteriali

La gestione delle concessioni cimiteriali comprende l'attività di programmazione, progettazione, realizzazione e concessione delle aree e/o dei manufatti.

L'ufficio tecnico/amministrativo situato all'interno del cimitero di Cervia è aperto al pubblico nei giorni feriali di lunedì mercoledì giovedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e provvede a:

- Fornire informazioni tecniche ed amministrative sulle concessioni cimiteriali, aree, loculi, edicole, tipologie costruttive, disponibilità di sepolture nei vari cimiteri ecc..
- Redigere l'istruttoria degli atti di concessione, retrocessione, decadenze, provvedendo ad eseguire tutte le incombenze amministrative. Il provvedimento finale resta di competenza del Dirigente Comunale
- Dare disposizioni per l'inumazione, tumulazione
- Redigere l'istruttoria degli atti per l'esecuzione di traslazioni, esumazione ed estumulazioni straordinarie
- Tenuta registri sepolture e di operazioni cimiteriali
- Verifica diritto di sepoltura
- Autorizzare la esecuzione dei singoli lavori su richiesta dei privati (limitatamente alla manutenzione ordinaria).
- Controllare in corso d'opera la esatta rispondenza con quanto autorizzato.

- Gestire gli archivi cimiteriali utilizzando supporti informatici

Tutte le tariffe cimiteriali e le tariffe per istruttorie amministrative in vigore sono consultabili alla pagina del nostro sito <https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Cimiteri-e-camere-mortuarie/Cervia>

4.2 RECUPERO E TRASPORTO SALME SU RICHIESTA DELLA PUBBLICA AUTORITA'

Si tratta di un servizio garantito 24 ore su 24, che viene attivato sull'intero territorio comunale a seguito di esplicita richiesta della pubblica autorità competente – giudiziaria e/o sanitaria - e consiste nel recupero e trasporto di:

- Persone decedute in abitazioni dalle caratteristiche non idonee all'espletamento in sicurezza del prescritto periodo di osservazione;
- Persone decedute nella pubblica via o in altro luogo;
- Persone ignote decedute per le quali debba farsi esposizione al pubblico per il riconoscimento.

Il modulo operativo di intervento è costituito da nr. 3 unità lavorative, nr.1 operatore necroforo con funzione di caposquadra e nr.2 aiutanti necroforo, che, con automezzo appositamente attrezzato e munito di specifica autorizzazione igienico-sanitaria, sono in grado di attivarsi entro 1/2 ora dal ricevimento della richiesta.

Ogni operatore inoltre è dotato di un set contenente una serie di attrezzature e di dispositivi di protezione individuale per eseguire interventi in sicurezza in situazioni eterogenee.

4.3 GESTIONE UFFICIO POLIZIA MORTUARIA

Tale attività comprende gli adempimenti amministrativi afferenti al Servizio di Polizia Mortuaria, quali la tenuta dei registri di sepoltura e delle operazioni di polizia mortuaria, la predisposizione della documentazione per il rilascio delle autorizzazioni a procedere a tutte le operazioni di P.M. nel rispetto del D.P.R. 285 del 10.09.1990 e della L.R. 29/07/2004 n.19, l'assistenza ed informazione al pubblico.

4.4 GESTIONE DELL'OBITORIO, DEL DEPOSITO DI OSSERVAZIONE, CAMERA MORTUARIA.

Azimut S.p.A gestisce per il Comune di Cervia le funzioni obitoriali, obbligatoriamente previste per legge, in area limitrofa all'ospedale di Cervia, che consistono nel:

- ricevere e tenere in osservazione per il periodo prescritto le salme di persone al punto 4.2;
- mantenere in osservazione e riscontro diagnostico dei cadaveri di persone decedute senza assistenza medica;
- mantenere in deposito per un periodo indefinito cadaveri a disposizione dell'autorità giudiziaria;
- mantenere in deposito per riscontro diagnostico o trattamento igienico conservativo di cadaveri portatori di radioattività.

Modalità operative

Il recupero delle salme dall'ospedale o pronto soccorso viene effettuato negli orari concordati con la direzione dell'ospedale e comunque su loro chiamata. Il ricevimento di salme su richiesta della pubblica autorità è garantito 24 ore su 24.

La sala vestizione è dotata di tavoli in acciaio inox con dispositivo di raccolta ed evacuazione liquidi, facilmente lavabili e disinfettabili. Nel padiglione inoltre si trovano coperchi refrigeranti per una migliore conservazione delle salme presenti nelle camere ardenti.

Tutte le prestazioni pubbliche all'interno del padiglione necroscopico, sia quelle aventi carattere istituzionale, sia quelle a domanda individuale (lavaggio, vestizione, tanatocosmesi, trattamenti ricostruttivi/conservativi, utilizzo di coperchi e celle frigorifere, utilizzo locali per allestimento

camera ardente, ecc.) sono effettuati esclusivamente da personale Azimut S.p.A. o da soggetti terzi da essa esplicitamente autorizzati.

L'accesso al pubblico per la visita alle camere ardenti è garantito secondo gli orari stabiliti dal Comune di Cervia, che si possono trovare sul nostro sito al link:

https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Cimiteri-e-camere-mortuarie/Contatti_-Camere-mortuarie

4.5 GESTIONE DEL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA NEI CIMITERI DEL COMUNE DI CERVIA

Azimut S.p.A. ha ricevuto in affidamento dal comune gli impianti (contenuti nell'allegato al contratto) per l'espletamento del servizio di illuminazione votiva nei cimiteri del comune di Cervia, che consiste nel fornire con continuità l'erogazione di energia elettrica per il corretto funzionamento delle lampade votive presenti all'interno dei singoli cimiteri e nel rimuovere prontamente qualsiasi guasto che si dovesse registrare negli impianti di erogazione. Azimut S.p.A. inoltre gestisce l'attività di manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti di trasformazione e di distribuzione, l'eventuale ampliamento degli impianti in aree cimiteriali di nuova costruzione, potenziamenti ed estensioni di rete, da realizzare a proprie spese (che rimarranno di proprietà del Comune).

a) Allacciamento nuovi punti luce, disdetta allacciamento:

Per allacciamento di nuovi punti luce o disdetta allacciamento, l'utente può presentare domanda scritta presso gli uffici amministrativi del cimitero; i tecnici di Azimut S.p.A. provvederanno all'esecuzione dell'intervento entro 15 gg dalla data di registrazione della richiesta. Gli uffici cimiteriali aggiorneranno la nuova posizione amministrativa dell'utente.

b) Sostituzione lampadine e riparazione guasti:

Ogni qualvolta gli operatori cimiteriali, durante i sopralluoghi periodici, riscontrino il mancato funzionamento di punti luci, ne verificano il funzionamento, provvedendo, se necessario, alla relativa sostituzione della lampadina. Se la segnalazione perviene invece dagli utenti, gli operatori cimiteriali provvedono alla sostituzione entro 5 giorni dalla segnalazione. Qualora il mancato funzionamento fosse imputabile ad altre cause, viene immediatamente data comunicazione al servizio competente, il quale provvederà alla ricerca ed alla riparazione del guasto entro 15 giorni dalla segnalazione. Se l'intervento è di competenza dell'utente (guasto del lampadario, rottura del porta lampada, guasto sulla linea elettrica interna alla tombe di famiglia) sarà data immediata comunicazione all'utente stesso.

c) Guasti improvvisi alle linee di distribuzione o agli impianti elettrici comuni

Il servizio competente provvederà ad eseguire le verifiche necessarie e ad eseguire l'intervento entro e non oltre 3 giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto.

Tutte le attività descritte sono svolte da Azimut S.p.A. utilizzando personale adeguatamente formato, addestrato ed attrezzato nel rispetto delle vigenti norme di sicurezza.

I mezzi, le attrezzature ed i materiali impiegati per la esecuzione degli interventi, devono essere sempre adeguati e rispondenti per quantità e qualità alle reali necessità.

5. TARIFFE.

Tariffario dei Servizi Cimiteriali del Comune di Cervia dal 01/02/2022

(le tariffe in ogni tempo in vigore sono pubblicate sul sito aziendale al link dei servizi cimiteriali interessati).

OPERAZIONI CIMITERIALI			
Operazioni Cimiteriali Tumulazione ed estumulazione feretro (escluse opere murarie)	Tariffa 2022 imponibile	Iva di legge	TOTALE Tariffa 2022
Loculi, edicole con apertura esterna, cappelline a schiera senza uso di carrello elevatore	€ 101,25	22%	€ 123,53
Loculi, edicole con apertura esterna, cappelline a schiera con uso di carrello elevatore, tombe semi-interrate ed edicole con apertura interna esclusa 4° e 5° fila	€ 121,28	22%	€ 147,96
Edicole con apertura interna e cappelline a schiera 4° e 5° fila	€ 154,65	22%	€ 188,67
Tombe con apertura sotterranea	€ 170,23	22%	€ 207,68

Operazioni Cimiteriali Tumulazione ed estumulazione cassetta resti o urna cineraria (escluse opere murarie)	Tariffa 2022 imponibile	Iva di legge	TOTALE Tariffa 2022
Loculi, edicole con apertura esterna, cappelline a schiera senza uso di carrello elevatore	€ 53,41	22%	€ 63,26
Loculi, edicole con apertura esterna, cappelline a schiera con uso di carrello elevatore, tombe semi-interrate ed edicole con apertura interna esclusa 4° e 5° fila	€ 80,10	22%	€ 97,72
Edicole con apertura interna e cappelline a schiera 4° e 5° fila	€ 80,10	22%	€ 97,72
Tombe con apertura sotterranea	€ 128,34	22%	€ 156,57
Inumazione in campo comune di feretro	€ 191,47	22%	€ 233,59
Inumazione inconsulti da esumazione/estumulazione compresa cassa in cellulosa	€ 114,95	22%	€ 140,24
Esumazione ordinaria di salma a seguito di ordinanza comunale dopo 10 anni dall'inumazione	€ 203,61	22%	€ 248,40
Esumazione ordinaria di salma inumata in seguito ad esumazione o estumulazione	€ 179,61	22%	€ 219,12
Esumazione straordinaria o esumazione singola al di fuori dei programmi di esumazione ordinaria	€ 440,54	22%	€ 537,46
Deposito provvisorio di feretri nei loculi del Comune per ristrutturazione tomba			
Tariffa giornaliera fino a tre mesi	€ 1,19	22%	€ 1,41
Tariffa giornaliera oltre tre mesi	€ 2,40	22%	€ 2,93

La tariffa di deposito provvisorio non viene applicata ai resti ossei o urne cinerarie
Il collocamento dei resti ossei in ossario comune è gratuito

PRESTAZIONI TECNICO AMMINISTRATIVE E DI POLIZIA MORTUARIA

Attività	Tariffa 2022 imponibile	Iva di legge	TOTALE Tariffa 2022
Controllo ed eventuale verifica mineralizzazione su esumazioni/estumulazioni salma con redazione di specifico verbale	39,97	22,00%	48,76
Pratiche amministrative per redazione atti di subentro per tombe di famiglia, edicole, sarcofagi, campi di inumazione privati, cappelline aschiera	143,73	22,00%	175,35
Pratiche amministrative per redazione atti di subentro per loculi	90,72	22,00%	110,68
Pratiche amministrative per redazione atti di subentro per ossari	45,36	22,00%	55,34

FORNITURE

Attività	Tariffa 2022 imponibile	Iva di legge	TOTALE Tariffa 2022
Fornitura di feretri in cellulosa per cremazione salme/resti non mineralizzate	€ 20,87	22%	€ 25,46
Fornitura e chiusura di rivestimento di zinco esterni fino a cm 215	€ 224,35	22%	€ 273,71
Fornitura e chiusura di rivestimenti di zinco esterni oltre cm 215	€ 238,03	22%	€ 290,40
Fornitura di cassette piccole per resti ossei	€ 23,92	22%	€ 29,19
Fornitura di cassetta grande per resti ossei	€ 30,57	22%	€ 37,30
Fornitura di cassetta per resti ossei neonato	€ 23,92	22%	€ 29,19
Fornitura e chiusura di rivestimenti interni di zinco misure standard	€ 135,76	22%	€ 165,63
Sostanze enzimatiche favorevoli la mineralizzazione	€ 13,19	22%	€ 16,09

OPERE MURARIE E ALTRE ATTIVITA' CIMITERIALI

Tamponamenti murari in manufatti	Tariffa 2022 imponibile	Iva di legge	TOTALE Tariffa 2022
Muratura in sepoltura epigea/ipogea, per loculo di tipo frontale	€ 59,83	22%	€ 72,99
Muratura in sepoltura epigea/ipogea, per loculo di tipo longitudinale o per ogni piano	€ 100,18	22%	€ 122,22
Chiusura ossario o chiusura apertura in loculi longitudinali per tumulazione resti o ceneri (nicchia)	€ 46,70	22%	€ 56,97
Demolizione tamponamenti murari	Tariffa 2022 imponibile	Iva di legge	TOTALE Tariffa 2022
Demolizione muratura in sepoltura epigea/ipogea, per loculo di tipo frontale	€ 32,26	22%	€ 39,36
Demolizione muratura in sepoltura epigea/ipogea, per loculo di tipo longitudinale o per ogni piano	€ 77,21	22%	€ 94,20
Demolizione chiusura ossario o creazione apertura in loculi longitudinali per tumulazione resti o ceneri (nicchia)	€ 28,73	22%	€ 35,06
Ispezione interna della sepoltura (Min fatturabile 1/2h ora per ogni unità lavorativa utilizzata, poi per fraz. di 1/2h) Costo orario	€ 33,17	22%	€ 40,47

TARIFE CONCESSIONAMENTI LOCULI - OSSARI E CINERARI CIMITERO DI CERVIA. DURATA ANNI 99, 35, 50

Cimitero Urbano	Tariffa 2022 imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
Concessione per 99 anni di loculi campi B e C			
1^ fila doppio loculo	€ 905,80	10%	€ 996,38
2^ fila singolo	€ 628,33	10%	€ 691,16
3^ fila singolo	€ 628,33	10%	€ 691,16
4^ fila singolo	€ 466,89	10%	€ 513,58
Concessione per 99 anni di loculi ed ossari campi C e D			
1^ fila doppio loculo	€ 3.567,28	10%	€ 3.924,01
2^ fila singolo	€ 2.154,76	10%	€ 2.370,24
3^ fila singolo	€ 2.154,76	10%	€ 2.370,24
4^ fila singolo	€ 1.783,64	10%	€ 1.962,00
5^ fila singolo ossari	€ 1.263,65	10%	€ 1.390,02
Concessione per 99 anni di loculi in campo E			
1^ individuale	€ 1.932,51	10%	€ 2.125,76
2^ individuale	€ 2.154,76	10%	€ 2.370,24
3^ individuale	€ 2.154,76	10%	€ 2.370,24
4^ individuale	€ 1.783,64	10%	€ 1.962,00
5^ individuale	€ 1.263,65	10%	€ 1.390,02
6^ individuale	€ 1.077,37	10%	€ 1.185,11
Concessione per 35 anni di loculi campo E/F			
1^ individuale	€ 976,00	10%	€ 1.073,60
2^ individuale	€ 1.088,26	10%	€ 1.197,09
3^ individuale	€ 1.088,26	10%	€ 1.197,09
4^ individuale	€ 900,81	10%	€ 990,89
5^ individuale	€ 638,20	10%	€ 702,02
6^ individuale	€ 544,14	10%	€ 598,55
CIMITERI DI CERVIA campo F			
Loculi in concessione 50 anni anno 1995			
1^ fila individuale	€ 1.932,51	10%	€ 2.125,76
2^ fila individuale	€ 2.154,76	10%	€ 2.370,24
3^ fila individuale	€ 2.154,76	10%	€ 2.370,24
4^ fila individuale	€ 1.783,64	10%	€ 1.962,00
5^ fila individuale	€ 1.263,65	10%	€ 1.390,02
CIMITERO DI CERVIA campo G			
Loculi in concessione 50 anni			
1^ individuale	€ 2.226,36	10%	€ 2.449,00
2^ individuale	€ 2.473,74	10%	€ 2.721,11
3^ individuale	€ 2.473,74	10%	€ 2.721,11
4^ individuale	€ 2.102,67	10%	€ 2.312,94
5^ individuale	€ 1.731,62	10%	€ 1.904,78
6^ individuale	€ 1.484,25	10%	€ 1.632,68
Ossarini Cervia campo E e F			
ossari in concessione 50 anni			
Singoli	€ 606,68	10%	€ 667,35
Ossarini Cervia campo G			
concessione 50 anni			
Doppi	€ 839,82	10%	€ 923,80

**TARIFE CONCESSIONAMENTI LOCULI - OSSARI E CINERARI CIMITERO DI CERVIA E FORESE.
DURATA ANNI 30, 40, 50, 60 a scelta del richiedente**

Cimitero Urbano	30 anni			40 anni			50 anni			60 anni		
Loculi campo F dal n° 446 al n° 550 (costruzione anno 2018)	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
1° fila	1.609,89 €	10%	1.770,88 €	2.146,51 €	10%	2.361,16 €	2.683,14 €	10%	2.951,45 €	3.219,77 €	10%	3.541,75 €
2° fila	1.761,76 €	10%	1.937,94 €	2.349,02 €	10%	2.583,92 €	2.936,26 €	10%	3.229,89 €	3.523,52 €	10%	3.875,87 €
3° fila	1.701,00 €	10%	1.871,10 €	2.268,02 €	10%	2.494,82 €	2.835,01 €	10%	3.118,51 €	3.402,02 €	10%	3.742,22 €
4° fila	1.290,94 €	10%	1.420,03 €	1.721,26 €	10%	1.893,39 €	2.151,58 €	10%	2.366,74 €	2.581,89 €	10%	2.840,08 €
5° fila	1.230,20 €	10%	1.353,22 €	1.640,26 €	10%	1.804,29 €	2.050,33 €	10%	2.255,36 €	2.460,38 €	10%	2.706,42 €

Cimitero Urbano	30 anni			40 anni			50 anni			60 anni		
Loculi campo G dal n° 613 al 654 (costruzione anno 2018)	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
1° fila	1.650,55 €	10%	1.815,61 €	2.200,74 €	10%	2.420,81 €	2.750,92 €	10%	3.026,01 €	3.301,11 €	10%	3.631,22 €
2° fila	1.770,59 €	10%	1.947,65 €	2.360,79 €	10%	2.596,87 €	2.950,99 €	10%	3.246,09 €	3.541,19 €	10%	3.895,31 €
3° fila	1.710,57 €	10%	1.881,63 €	2.280,77 €	10%	2.508,85 €	2.850,96 €	10%	3.136,06 €	3.421,15 €	10%	3.763,27 €
4° fila	1.350,45 €	10%	1.485,50 €	1.800,60 €	10%	1.980,66 €	2.250,76 €	10%	2.475,84 €	2.700,91 €	10%	2.971,00 €
5° fila	1.275,43 €	10%	1.402,97 €	1.700,57 €	10%	1.870,63 €	2.125,71 €	10%	2.338,28 €	2.550,86 €	10%	2.805,95 €
6° fila	1.245,41 €	10%	1.369,95 €	1.660,56 €	10%	1.826,62 €	2.075,70 €	10%	2.283,27 €	2.490,84 €	10%	2.739,92 €

Cimitero Urbano	30 anni			40 anni			50 anni			60 anni		
Ossari campo G dal n° 89 al n° 112 (costruzione anno 2018)	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
1° fila	339,31 €	10%	373,24 €	452,42 €	10%	497,66 €	565,52 €	10%	622,07 €	678,63 €	10%	746,49 €
2° fila	390,21 €	10%	429,23 €	520,27 €	10%	572,30 €	650,34 €	10%	715,37 €	780,41 €	10%	858,45 €
3° fila	390,21 €	10%	429,23 €	520,27 €	10%	572,30 €	650,34 €	10%	715,37 €	780,41 €	10%	858,45 €
4° fila	390,21 €	10%	429,23 €	520,27 €	10%	572,30 €	650,34 €	10%	715,37 €	780,41 €	10%	858,45 €
5° fila	390,21 €	10%	429,23 €	520,27 €	10%	572,30 €	650,34 €	10%	715,37 €	780,41 €	10%	858,45 €
6° fila	271,45 €	10%	298,60 €	361,93 €	10%	398,12 €	452,42 €	10%	497,66 €	542,89 €	10%	597,18 €
7° fila	271,45 €	10%	298,60 €	361,93 €	10%	398,12 €	452,42 €	10%	497,66 €	542,89 €	10%	597,18 €
8° fila	271,45 €	10%	298,60 €	361,93 €	10%	398,12 €	452,42 €	10%	497,66 €	542,89 €	10%	597,18 €

Cimitero Urbano	30 anni			40 anni			50 anni			60 anni		
Ossari campo G dal n° 113 al n° 182 (costruzione anno 2019)	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
1° fila	441,90 €	10%	486,09 €	589,20 €	10%	648,12 €	736,50 €	10%	810,15 €	883,80 €	10%	972,18 €
2° fila	503,28 €	10%	553,61 €	671,03 €	10%	738,13 €	838,79 €	10%	922,67 €	1.006,56 €	10%	1.107,22 €
3° fila	503,28 €	10%	553,61 €	671,03 €	10%	738,13 €	838,79 €	10%	922,67 €	1.006,56 €	10%	1.107,22 €
4° fila	503,28 €	10%	553,61 €	671,03 €	10%	738,13 €	838,79 €	10%	922,67 €	1.006,56 €	10%	1.107,22 €
5° fila	503,28 €	10%	553,61 €	671,03 €	10%	738,13 €	838,79 €	10%	922,67 €	1.006,56 €	10%	1.107,22 €

Cimitero Urbano	30 anni			40 anni			50 anni			60 anni		
30 Loculi campo G dal N°1 al n°30 (costruzione anno 2020)	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
1° fila	2.823,26 €	10%	3.105,59 €	3.214,36 €	10%	3.535,80 €	3.673,47 €	10%	4.040,82 €	4.132,58 €	10%	4.545,84 €
2° fila	3.495,47 €	10%	3.845,02 €	3.979,68 €	10%	4.377,65 €	4.548,10 €	10%	5.002,91 €	5.116,52 €	10%	5.628,17 €
3° fila	3.495,47 €	10%	3.845,02 €	3.979,68 €	10%	4.377,65 €	4.548,10 €	10%	5.002,91 €	5.116,52 €	10%	5.628,17 €
4° fila	1.882,17 €	10%	2.070,39 €	2.142,90 €	10%	2.357,19 €	2.448,98 €	10%	2.693,88 €	2.755,05 €	10%	3.030,56 €
5° fila	1.747,73 €	10%	1.922,50 €	1.989,84 €	10%	2.188,82 €	2.274,05 €	10%	2.501,46 €	2.558,26 €	10%	2.814,09 €

Cimitero Urbano	30 anni			40 anni			50 anni			60 anni		
65 Ossari campo C dal N°1 al n°65 (costruzione anno 2021)	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
TUTTE LE FILE (da 1 a 5)	899,74 €	10%	989,71 €	1.021,84 €	10%	1.124,02 €	1.143,95 €	10%	1.258,35 €	1.266,05 €	10%	1.392,66 €

Cimiteri Castiglione e Pisanano	30 anni			40 anni			50 anni			60 anni		
10 ossari doppi Pisanano (costruzione 2020); N°1-10 15 ossari doppi Castiglione (costruzione 2020); N°1-15	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022	Tariffa 2022 Imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
TUTTE LE FILE (1-2) Castiglione TUTTE LE FILE (1-5) Pisanano	1.076,84 €	10%	1.184,52 €	1.222,98 €	10%	1.345,28 €	1.369,12 €	10%	1.506,03 €	1.515,26 €	10%	1.666,79 €

TARIFE CONCESSIONAMENTI LOCULI - OSSARI E CINERARI CIMITERI DEL FORESE CERVIA. DURATA ANNI 99, 50

Cimiteri Forese	Tariffa 2022 imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
CIMITERI DI CASTIGLIONE - CANNUZZO - PISIGNANO			
Concessione 99 anni di loculi di 1^ costruzione			
1^ fila doppio loculo	€ 3.567,28	10%	€ 3.924,01
2^ fila individuale	€ 2.154,76	10%	€ 2.370,24
3^ fila individuale	€ 2.154,76	10%	€ 2.370,24
4^ fila individuale	€ 1.783,64	10%	€ 1.962,00
5^ fila individuale	€ 1.263,65	10%	€ 1.390,02
CIMITERO DI CASTIGLIONE			
Concessione 99 anni di loculi di 2^ costruzione campo D			
1^ fila doppio loculo	€ 3.567,28	10%	€ 3.924,01
2^ fila individuale	€ 2.154,76	10%	€ 2.370,24
3^ fila individuale	€ 2.154,76	10%	€ 2.370,24
4^ fila individuale	€ 1.783,64	10%	€ 1.962,00
5^ fila individuale	€ 1.263,65	10%	€ 1.390,02
CIMITERO DI PISIGNANO E CANNUZZO			
Concessione 50 anni di loculi di 2^ costruzione campo B			
1^ fila individuale	€ 1.932,51	10%	€ 2.125,76
2^ fila individuale	€ 2.154,76	10%	€ 2.370,24
3^ fila individuale	€ 2.154,76	10%	€ 2.370,24
4^ fila individuale	€ 1.783,64	10%	€ 1.962,00
5^ fila individuale	€ 1.263,65	10%	€ 1.390,02
CIMITERI DI CASTIGLIONE (D sin) - PISIGNANO C 1995			
Loculi in concessione 50 anni anno 1995			
1^ fila individuale	€ 1.932,51	10%	€ 2.125,76
2^ fila individuale	€ 2.154,76	10%	€ 2.370,24
3^ fila individuale	€ 2.154,76	10%	€ 2.370,24
4^ fila individuale	€ 1.783,64	10%	€ 1.962,00
5^ fila individuale	€ 1.263,65	10%	€ 1.390,02
CIMITERI DI CASTIGLIONE campo E			
Loculi in concessione 50 anni (costruzione a cura del Comune)			
1^ fila individuale	€ 2.078,87	10%	€ 2.286,76
2^ fila individuale	€ 2.273,77	10%	€ 2.501,15
3^ fila individuale	€ 2.273,77	10%	€ 2.501,15
4^ fila individuale	€ 1.819,01	10%	€ 2.000,91
5^ fila individuale	€ 1.299,29	10%	€ 1.429,22
Loculi in concessione 50 anni (costruzione a cura di Azimut 2014)			
1^ fila individuale	€ 2.466,92	10%	€ 2.713,61
2^ fila individuale	€ 2.749,59	10%	€ 3.024,55
3^ fila individuale	€ 2.749,59	10%	€ 3.024,55
4^ fila individuale	€ 2.312,74	10%	€ 2.544,01
Ossarini doppi	€ 1.201,86	10%	€ 1.322,05
CIMITERO DI CANNUZZO campo C			
Loculi in concessione 50 anni			
1^ fila individuale	€ 2.075,53	10%	€ 2.283,08
2^ fila individuale	€ 2.264,21	10%	€ 2.490,63
3^ fila individuale	€ 2.201,32	10%	€ 2.421,45
4^ fila individuale	€ 1.886,85	10%	€ 2.075,54
5^ fila individuale	€ 1.257,89	10%	€ 1.383,68
Ossarini	€ 817,63	10%	€ 899,39
Cinerari	€ 691,84	10%	€ 761,02

TARIFFE CONCESSIONAMENTI AREE - EDICOLE- CAPPELLINE CERVIA E FORESE

	Tariffa 2022 imponibile	IVA DI LEGGE	TOTALE Tariffa 2022
CIMITERO DI CANNUZZO			
Concessione 99 anni cappelline a schiera campo B			
4 posti salma	€ 11.147,71	10%	€ 12.262,48
8 posti salma	€ 21.552,04	10%	€ 23.707,24

CIMITERO DI CERVIA			
Concessione 99 anni cappelline a schiera campo E/g			
5 posti salma	€ 14.119,49	10%	€ 15.531,44
10 posti salma	€ 26.740,80	10%	€ 29.414,88

CIMITERI DI - CERVIA (F) - CASTIGLIONE (D sin) PISIGNANO C 1995			
Cappelline a schiera in concessione 99 anni anno 1995			
4 posti salma	€ 11.147,71	10%	€ 12.262,48
8 posti salma	€ 21.551,06	10%	€ 23.706,17
5 posti salma	€ 14.119,49	10%	€ 15.531,44
10 posti salma	€ 26.740,80	10%	€ 29.414,88
Terreno per edificare edicole a schiera (mq)	€ 742,94	10%	€ 817,23
Terreno per edificare edicole abbinate (mq)	€ 854,11	10%	€ 939,52

CIMITERI DI CASTIGLIONE campo E			
Cappelline a schiera in concessione 99 anni anno 1995			
blocco da 5 loculi	€ 17.215,69	10%	€ 18.937,26
blocco da 10 loculi senza divisorio	€ 33.781,72	10%	€ 37.159,89
Terreno per edicole al mq (7.70)	€ 909,50	10%	€ 1.000,45

CIMITERO DI CANNUZZO campo C			
Cappelline 99 anni			
4 posti	€ 14.465,79	10%	€ 15.912,37
5 posti	€ 17.610,53	10%	€ 19.371,58
terreno per edicola	€ 899,40	10%	€ 989,34

Concessione di aree 99 anni per tombini o edicole			
Cervia			
Castiglione (escluso campo E)			
Cannuzzo (escluso campo C)			
Pisignano (escluso campo C)			
per costruzione di tombini - al mq.	€ 490,85	10%	€ 539,94
per costruzione di edicole funerarie - al mq.	€ 742,94	10%	€ 817,23

Luce Votiva	Tariffa 2022 imponibile	Iva di legge	TOTALE Tariffa 2022
Allacciamenti a tombe e colombari	€ 14,74	22%	€ 17,99
Allacciamenti a edicole	€ 22,89	22%	€ 27,93
Canone per fornitura luce	€ 12,89	22%	€ 15,73

TARIFFE DI CAMERA MORTUARIA - CERVIADAL 01/02/2022

Attività	Tariffa 2022 imponibile	Iva di legge	TOTALE Tariffa 2022
Tariffa per prestazione del coordinatore di camera mortuaria (presa in consegna salma, verifica documentazione, registrazione, ecc..) FERIALI DALLE ORE 7,00 ALLE ORE 19,00	€ 81,61	esente IVA art.10 DPR 633/72	€ 81,61
Tariffa per prestazione del coordinatore di camera mortuaria (presa in consegna salma, verifica documentazione, registrazione, ecc..) FESTIVI E NOTTURNI	€ 97,79	esente IVA art.10 DPR 633/72	€ 97,79
Tariffa per trasporto di salma in ambito comunale, su richiesta della PUBBLICA AUTORITA' e salmedi persone indigenti art.1 comma 7 bis L.26 del 28/02/2001	Gratuito		Gratuito
Vestizione e preparazione della salma (esclusione neonati fino all'anno di vita)	€ 199,38	esente IVA art.10 DPR 633/72	€ 199,38
Refrigerazione salme (escluso indigenti, e quelle a disposizione dell'autorità giudiziaria e/ sanitaria) persingolo giorno di calendario, o frazione di esso, sia con coperchio refrigerante sia con cella frigorifera. (1)	€ 57,91	esente IVA art.10 DPR 633/72	€ 57,91

(1) dal 5° giorno di calendario compreso al 10° giorno di calendario compreso, la tariffa è ridotta del 50%; dal 11° in poi, la riduzione è del 80%.

I relativi importi verranno richiesti tramite emissione di regolare fattura.

Null'altro è dovuto per le prestazioni di cui sopra.

(Sono escluse le spese relative alla sepoltura nei cimiteri o l'eventuale cremazione e tumulazione ceneri).

5.1 DETRAIBILITA' FISCALE PER SPESE FUNEBRI.

Si informa che, come previsto dall'art. 1, comma 679, della l. n. 160/2019 (c.d. Legge di Bilancio per il 2020), **a decorrere dal 1° gennaio 2020** è possibile beneficiare della detrazione IRPEF del 19% degli oneri di cui all'art. 15 TUIR e altre disposizioni normative **unicamente** qualora il pagamento delle spese funebri avvenga mediante le seguenti modalità "tracciabili":

- bonifico bancario o postale;
- ulteriori sistemi "tracciabili", diversi da quello in contanti, previsti dall'art. 23 del D.Lgs. 241/97, tra cui carte di debito, di credito e prepagate, assegni bancari e circolari.

I riferimenti necessari per effettuare i pagamenti "tracciabili" sopraindicati (Iban, bollettino premarcato per pagamenti in posta o in banca, POS presso uffici del cimitero) sono resi disponibili agli utenti al momento della fatturazione.

6. IMPEGNI INDICATORE STANDARD (da contratto di servizio).

SERVIZI CIMITERIALI			
INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2021	2022
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	Termine rispettato	Mantener e standard
Tempi medi per ottenere una concessione disponibile	20 giorni lavorativi	Termine rispettato	Mantener e standard
Orari funerali	<p><u>Periodo invernale:</u> 9.00 – 10.00 – 11.00; 14.00 – 15.00 – 16.00;</p> <p><u>Periodo estivo:</u> 9.00 – 10.00 – 11.00; 15.00 – 16.00 – 17.00 – 18.00.</p> <p>Non si possono prenotare due o più funerali nello stesso orario.</p>	Termine rispettato	Mantener e standard
Frequenza minima dei sopralluoghi e guardiania	<p><u>Nei cimiteri di città:</u> frequenza giornaliera.</p> <p><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>	Termine rispettato	Mantener e standard
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.	Termine rispettato	Mantener e standard
Frequenza delle operazioni di raccolta dei rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani dagli appositi contenitori posti all'interno del cimitero	<p>Svuotamento ceste.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Cimitero di città:</u> 3 volte a settimana - <u>Cimiteri del forese:</u> 2 volte a settimana <p>Nel periodo della commemorazione dei defunti le ceste vengono svuotate giornalmente.</p>	Termine rispettato	Mantener e standard
Manutenzione verde	<p>Vengono effettuati n° 9 interventi di sfalcio e n° 4 interventi di diserbo all'anno.</p> <p>Gli arbusti presenti nelle aree comuni dei cimiteri sono sottoposte a controllo annuale, in funzione del quale viene programmato l'eventuale intervento di potatura.</p>	Termine rispettato	Mantener e standard

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2021	2022
Modalità e tempi di esecuzione delle operazioni cimiteriali	<p>Inumazioni e tumulazioni di feretri: <i>nella stessa giornata di arrivo al cimitero di destinazione.</i></p> <p>Tumulazione di resti ossei e di urne cinerarie: <i>max 2 gg. dall'arrivo al cimitero di destinazione.</i></p> <p>Estumulazioni urgenti su richiesta (in presenza di salma): <i>tempo max 3 giorni.</i></p> <p>Esumazioni ed estumulazioni straordinarie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). <p>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.</p>	Termine rispettato	Mantener e standard
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.	Termine rispettato	Mantener e standard
Garanzia di rispetto degli appuntamenti concordati con i famigliari	<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 famigliari saranno avvisati con un'ora di anticipo rispetto all'appuntamento.</u></p>		
Illuminazione elettrica votiva. Allacciamento ex novo	Entro 15 giorni lavorativi dalla data di richiesta.	Termine rispettato	Mantener e standard
Cambio di lampada fulminata	Entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto.	Termine rispettato	Mantener e standard
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.	Termine rispettato	Mantener e standard

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2021	2022
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>Giorni feriali dal 15 aprile al 15 ottobre: 07.00 – 19.00; dal 16 ottobre al 14 aprile: 08.00 – 17.00.</p> <p>Giorni festivi 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>Giorni di chiusura 1° Gennaio – Pasqua – 1° Maggio – 15 Agosto – Natale Dal 1° Ottobre al 30 aprile il martedì fino alle ore 12.00.</p>	Termine rispettato	Mantener e standard

SERVIZI DI CAMERA MORTUARIA

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2021	2022
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.	Termine rispettato	Mantener e standard
Ricevimento delle salme provenienti dall'esterno	L'accoglienza è garantita dalle ore 8.00 alle ore 18.00.	Termine rispettato	Mantener e standard
Ricevimento delle salme su richiesta della pubblica autorità	L'accoglienza è garantita per tutto l'arco delle 24 ore.	Termine rispettato	Mantener e standard
Tanatocosmesi	<p>Per le salme che arrivano all'obitorio entro le ore 15.00 il servizio di vestizione avrà inizio entro 2 ore dall'arrivo.</p> <p>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.</p>	Termine rispettato	Mantener e standard
Orario di visita	<p>L'accesso al pubblico per la visita alle camere ardenti è garantito secondo gli orari stabiliti dal Comune di Cervia.</p> <p>Giorni festivi Dalle ore 8.00 alle ore 12.00</p> <p>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</p>	Termine rispettato	Mantener e standard

RAPPORTI CON IL COMUNE DI CERVIA

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2021	2022
Rapporti con il Comune di Cervia	Contestazioni da parte del Comune di Cervia relative a ritardi nell' esecuzione dei servizi	-	Nessuna	-
	Contestazioni da parte del Comune di Cervia riguardo alla non conforme esecuzione dei servizi	-	Nessuna	-
	Contestazioni che hanno dato luogo ad applicazioni di penali applicate ad Azimut S.p.A. da parte del Comune di Cervia	-	Nessuna	-

TIPOLOGIA / FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	2021	2022
Servizi informativi all'utenza	Sito internet aziendale	1	Attivo ed aggiornato	Mantenere aggiornamenti
	Carta dei servizi	Numero edizioni anno: 1.	1	Aggiornamento annuo
	Tempo massimo di risposta ai reclami/segnalazioni relativi al servizio	30	6	Mantenere standard
	Numero minimo addetti informazioni	-	2	2

* I fattori di qualità sono integrati dagli indicatori relativi alla percezione dell'utenza, risultante dall'indagine annua di customer satisfaction indicati al paragrafo 1.3.

7.FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

7.1. INFORMAZIONI

Azimut S.p.A assicura una chiara ed esaustiva informazione 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 telefoniche e telematiche; mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

Avvisi al pubblico

Gli avvisi al pubblico sono esposti principalmente presso le aree interessate dai lavori.

Sito internet

Il sito aziendale ha varie sezioni dedicate ai servizi in oggetto ed è visitabile ai seguenti links:

<https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Cimiteri-e-camere-mortuarie/Cervia>

<https://www.azimut-spa.it/ita/Servizi/Cimiteri-e-camere-mortuarie/Modulistica-Cervia>

<https://www.azimut-spa.it/ita/Pubblicazioni/Cervia>

che vengono aggiornate tempestivamente, dando particolare evidenza agli avvisi di modifica dei servizi e delle campagne di informazione e sensibilizzazione.

Servizio Clienti e Ufficio informazioni telefonico

Il Servizio Clienti è a disposizione del pubblico per informazioni ed aggiornamenti sulle tematiche del servizio. Questi i recapiti e gli orari di apertura:

Azimut S.p.A – Via Trieste n. 90/a – 48122 Ravenna

Tel 0544 451238 - Fax 0544 684298 - e-mail: info@azimut-spa.it

Orari:

dal lunedì al giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00;

il venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Dopo le 17.00 e fino alle 19.00 nei giorni feriali, sabato incluso dalle ore 07.00 alle ore 19.00; tutti i giorni festivi dalle ore 07.30 alle ore 17.00 (orario invernale) e dalle ore 07.30 alle ore 19.00 (orario estivo) è attivo un servizio per chiamate di emergenza: **tel. 0544 970903**.

Orari di apertura degli uffici (presso il cimitero di Cervia, Viale G. di Vittorio nr.106)

L'ufficio è aperto al pubblico lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

tel: 0544 970903

cel: 329 7358879

e-mail: cimitero.cervia@azimut-spa.it

7.2. SICUREZZA

Sicurezza cantieri

In presenza di attivazione di un cantiere stradale, vengono adottate le tutele previste dalla legge per il personale in servizio e per gli utenti.

I cantieri vengono segnalati con apposita segnaletica.

Il personale aziendale viene formato per la propria sicurezza.

7.3. 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 Cittadini-Utenti e che assicuri il rispetto dell'Ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione integrale dell'inquinamento.

Smaltimento Rifiuti attività cimiteriali:

I rifiuti provenienti da attività di manutenzione quali fiori, erba, ramaglie, vasi, plastica, materiali edili, carta, ecc., sono assimilabili ai comuni rifiuti urbani e seguono le consuete vie (vengono cioè raccolti ed inviati agli impianti di smaltimento per rifiuti urbani e rifiuti inerti).

I rifiuti invece provenienti da attività cimiteriale di Polizia mortuaria: legname, metalli, indumenti, plastica, ecc., vengono raccolti, ridotti, insaccati e caricati direttamente su mezzi abilitati al loro trasporto e smaltiti presso impianti autorizzati, secondo le normative di riferimento.

7.4. ACCESSIBILITA' CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI

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 semplificate, in funzione delle loro particolari esigenze.

7.5. RAPPORTO CON I CLIENTI

7.5.1. PERSONALE FRONT OFFICE

Azimut S.p.A cura la capacità di relazione e di corretto rapporto con il cliente, impegnando preventivamente il personale di front office in periodi di affiancamento a personale già esperto.

Azimut S.p.A ha adottato un proprio Codice Etico e di comportamento che, tra le altre cose, disciplina il comportamento che il personale a contatto con il pubblico è tenuto ad assumere, rendendolo noto alla Clientela mediante esposizione presso gli uffici aperti al pubblico e sul sito web.

7.5.2. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO

Tutto il personale a contatto con il pubblico:

- risponde alle richieste di informazione con prontezza, precisione e con un linguaggio chiaro e comprensibile;
- cura il proprio aspetto e indossa un abbigliamento decoroso e pulito;
- indossa la divisa, se prescritto;
- porta in modo ben visibile l'apposita tessera di riconoscimento oppure, se operatore telefonico, dichiara il proprio nome all'inizio della conversazione.

7.5.3. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per l'inoltro di **reclami** e la formulazione di **suggerimenti** è possibile rivolgersi ad Azimut S.p.A tramite i seguenti recapiti:

- telefonando al numero 0544 451238
- scrivendo ad Azimut S.p.A. via Trieste, n. 90/A Ravenna
- a mezzo fax al numero 0544 684294
- a mezzo e-mail: info@azimut-spa.it
- tramite form reclami direttamente dal sito www.azimut-spa.it (compilabile informaticamente dal link "Reclami" <http://www.azimut-spa.it/ita/Contatti-e-reclami>)

La gestione dei reclami è assicurata da personale adeguatamente formato, con procedure di gestione che assicurano l'esame di ogni comunicazione.

Ogni reclamo per effettivo disservizio imputabile ad Azimut S.p.A. dà inizio ad una istruttoria e viene fornita una risposta motivata tempestiva (e comunque entro i 30 giorni dalla data di ricevimento) salvo necessità di ulteriori approfondimenti. In tal caso Azimut S.p.A. invierà una risposta interlocutoria, prima della risposta definitiva, per informare i clienti dell'avvenuta ricezione del reclamo.

La risposta ai reclami viene fornita telefonicamente (ogni qualvolta venga fornito il recapito telefonico) o per iscritto (lettera, mail).

Non verrà invece dato riscontro ai reclami anonimi

La modulistica per inoltrare un reclamo è disponibile anche presso l'Ufficio Clienti di Azimut S.p.A.

7.5.4. RECAPITI PER IL CLIENTE

Servizio Clienti e Ufficio Informazioni telefonico

Azimut S.p.A – Via Trieste n. 90/a – 48122 Ravenna

Tel 0544 451238

Fax 0544 684298

e-mail: info@azimut-spa.it

ORARI: dal lunedì al giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00;
il venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Dopo le 17.00 e fino alle 19.00 nei giorni feriali, sabato incluso dalle ore 07.00 alle ore 19.00; tutti i giorni festivi dalle ore 07.30 alle ore 17.00 (orario invernale) e dalle ore 07.30 alle ore 19.00 (orario estivo) è attivo un servizio per chiamate di emergenza: **tel. 0544 970903**.

Sito internet

Le informazioni sui servizi resi sono disponibili sui siti internet di Azimut S.p.A. (www.azimut-spa.it) e del Comune di Ravenna (www.comunecervia.it).