

# Carta dei Servizi



# Cimiteri di Rozzano

## **PREMESSA**

La carta dei servizi cimiteriali si configura come un mezzo attraverso il quale si informano i cittadini sulle attività svolte nel particolare e delicato ambito del servizio cimiteriale e rende esplicite le modalità con cui Ama Rozzano SpA e l'Amministrazione Comunale si impegnano ad erogare i servizi in una prospettiva di continuo miglioramento assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti, la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi di erogazione del servizio.

La carta dei servizi cimiteriali è il documento che descrive i principi fondamentali del servizio e le garanzie che sono offerte a coloro che ne usufruiscono.

E' inoltre uno strumento di informazione per gli utenti del servizio e consente di conoscere i propri diritti, di avere garanzie sul loro rispetto indicandone le modalità di fruizione.

La Carta è disponibile per tutti i cittadini, integrata ed aggiornata periodicamente anche grazie alle osservazioni degli utenti al fine di rendere i Servizi Cimiteriali sempre più rispondenti alle esigenze dei fruitori.

Nel leggere il documento potrete trovare utili informazioni e scoprire con quanto impegno e attenzione la Società Ama Rozzano SpA lavora per il continuo miglioramento del servizio.

## **COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI**

La Carta si ispira e conforma:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- alla Legge 273/1995;
- alla Legge 14/11/1995 nr. 481;
- al D.Lgs 286/99 articolo 11;
- alla Legge Finanziaria 2008 n. 244 del 24 dicembre 2007 articolo 2 comma 461.

## **ESIGENZE**

La Carta dei Servizi Cimiteriali nasce dalla necessità di migliorare l'informazione e la conoscenza dei DIRITTI e delle GARANZIE e degli IMPEGNI che l'Azienda Ama Rozzano intende attuare e rispettare nell'attività di gestione dei Cimiteri cittadini e più in generale, nel rapporto coi propri UTENTI.

## **PRESENTAZIONE DELLA CARTA (Principi Fondamentali)**

La Carta dei Servizi Cimiteriali si pone l'obiettivo di offrire uno strumento chiaro e verificabile a tutti gli Utenti nelle fasi di organizzazione, di erogazione del servizio, dei vincoli, dei doveri e dei comportamenti che l'Azienda Ama Rozzano attua e si impegna ad adottare nel rispetto dei diritti degli utenti.

Ama Rozzano SpA, riconoscendo le circostanze di forte emotività dei familiari dei defunti, si impegna ad erogare i propri servizi alla comunità rispettando i seguenti principi fondamentali:

## **UGUAGLIANZA (Parità dei Diritti dei Clienti)**

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche.

## **IMPARZIALITA' (Parità di trattamento)**

Il comportamento del gestore nei confronti degli utenti deve ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici del settore.

## **CONTINUITA' (Servizio continuo e regolare)**

Nell'ambito delle modalità stabilite di seguito, l'erogazione del servizio è assicurato con regolarità e senza interruzione. Nel caso di eventi eccezionali che influiscano sullo svolgimento del servizio, indipendenti dalla volontà dell'Azienda, sono previsti interventi particolari per ridurre al minimo i disagi dei clienti e la durata del calo del servizio.

## **DIRITTO DI SCELTA**

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

## **PARTECIPAZIONE ED INFORMAZIONE**

Ama Rozzano si impegna a garantire la partecipazione dei Clienti al funzionamento e al controllo dei Servizi Cimiteriali mediante osservazioni, suggerimenti, reclami o istanze che i Clienti possono inviare alla scrivente Azienda.

In particolare Ama Rozzano SpA agevola, per quanto di competenza, l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni in materia di informazione agli utenti, contenute nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA (Ottimizzazione del servizio)**

Ama Rozzano SpA si impegna costantemente nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia adottando a tal fine le migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali, compatibilmente alle disponibilità.

## **CORTESIA**

Ama Rozzano SpA si impegna a garantire all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

## **TUTELA DEI DATI PERSONALI**

Ama Rozzano SpA si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.L.n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

## **TUTELA E MANTENIMENTO DEL DECORO**

Tutti gli operatori ed i visitatori all'interno delle aree cimiteriali sono tenuti a mantenere un comportamento decoroso e rispettoso del luogo. In caso di atteggiamenti comportamentali e verbali non consoni (es. litigi, schiamazzi, uso di linguaggio non consoni, mancato rispetto del regolamento cimiteriale) si attiveranno le necessarie procedure legali, in funzione alla gravità dell'accaduto.

Qualora un utente si rendesse responsabile di un atto vandalico o danneggiasse, in qualsiasi forma, beni di proprietà del cimitero e lapidi/monumenti, sarà tenuto al risarcimento in solido del danno cagionato.

## **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLE PRESTAZIONI**

Gli uffici Amministrativi di Ama Rozzano Spa sono situati presso la sede della società in Via Togliatti, 129/A a Rozzano. Gli uffici sono aperti al pubblico tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00, garantendo la reperibilità il sabato e la domenica dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

In forma esemplificativa, le attività del servizio amministrativo cimiteriale svolte da Ama Rozzano Spa sono riferite a:

- Attività di sportello per le pratiche/informazioni amministrative relative ai cimiteri ed alle attività che vi si svolgono;
- Attività istruttoria per la verifica del diritto d'accoglienza nei cimiteri di salme, resti ossei, ceneri;
- Attività istruttoria e preparazione degli atti per l'assegnazione di posti di sepoltura di salme, resti ossei, ceneri;
- Programmazione delle esumazioni/estumulazioni ordinarie e straordinarie, compresi contatti ed informativa verso l'utenza;
- Attività amministrative inerenti e collegate alla gestione dei servizi cimiteriali;
- Ricevimento ed archiviazione degli atti relativi alle varie operazioni cimiteriali;
- Tenuta e catalogazione dell'archivio cartaceo e/o informatico di tutta la documentazione cimiteriale e suo aggiornamento;
- Monitoraggio delle operazioni eseguite, della pratica crematoria, delle sepolture, della situazione ricettiva;
- Riscossione tariffaria per allacciamenti lampade votive.

L'ufficio dovrà conservare le autorizzazioni al seppellimento ed alle tumulazioni e i documenti relativi al trasporto delle salme e dei resti mortali, salvo consegna successiva al Servizio Demografico del Comune (secondo indicazioni di quest'ultimo), nonché provvedere alla regolare registrazione, di tutte le inumazioni, tumulazioni, esumazioni, estumulazioni, traslazioni ed altre eventuali operazioni cimiteriali.

## **I SERVIZI RESI E LE OPERAZIONI CIMITERIALI**

Si tratta delle operazioni necessarie alla gestione delle salme e resti mortali nei cimiteri e rientrano fra gli adempimenti previsti dal D.P.R. 285/90 e dalle norme collegate e correlate.

Lo svolgimento delle operazioni è disciplinato a livello locale anche dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria. Le operazioni cimiteriali connesse alla gestione delle salme, resti, ceneri sono le seguenti:

### **Inumazione**

Campo comune: sepoltura della salma nella nuda terra.

La concessione del posto deve intendersi come diritto d'uso, che non conferisce proprietà del terreno ed ha una durata di anni 10;

### **Tumulazione**

La tumulazione è la sepoltura di feretri, cassette di resti ossei od urne cinerarie in manufatti costruiti all'interno dei cimiteri e dati in concessione d'uso per una durata di anni;

### **Cremazione**

La cremazione è il processo di riduzione in cenere di cadavere, resti mortale e resti ossei. Possono essere cremati i resti mortali ed i resti ossei derivati da esumazione ed estumulazioni.

### **Ceneri - Conservazione**

Le ceneri provenienti dalla cremazione vengono raccolte in un'urna cineraria sigillata per evitare profanazioni. Le ceneri possono essere:

- conservate nel cimitero in cellette ossario o in loculi con presenza di defunto;
- affidate su richiesta degli aventi titolo, al richiedente.

### **Esumazione ordinaria**

Disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di sepoltura di almeno dieci anni.

### **Esumazione straordinaria**

Disseppellimento del cadavere prima della scadenza a richiesta dei familiari o dell'Autorità giudiziaria per motivi particolari ed eccezionali.

### **Estumulazione ordinaria**

Disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato alla scadenza della concessione o comunque dopo 25 anni dalla tumulazione.

### **Estumulazione straordinaria**

Disseppellimento del cadavere prima della scadenza ordinaria, venti anni, a richiesta dei familiari o dell'Autorità giudiziaria per motivi particolari ed eccezionali.

## **Concessioni Cimiteriali**

Rilascio dell'atto di concessione cimiteriale per l'uso di loculi, cellette ossario, tombe di famiglia e cappelle gentilizie, per un periodo prestabilito dal Regolamento di Polizia Mortuaria

### **Luci votive**

Il servizio "lampade votive" consiste nell'attivazione e nel mantenimento dell'illuminazione sulla sepoltura. In particolare il gestore garantisce, l'allacciamento, il trasferimento/disdetta o modifica del servizio e la riparazione dei guasti. I guasti delle luci votive, opportunamente segnalati, saranno risolti nell'arco di 48 ore dalla segnalazione.

### **Raccolta rifiuti**

I rifiuti prodotti nei cimiteri dagli utenti vengono raccolti in appositi contenitori posti all'interno dei cimiteri. Il conferimento ai siti di smaltimento avviene secondo il piano previsto con la società incaricata per la raccolta.

### **Pulizie**

Il servizio consiste nel mantenere puliti e decorosi i luoghi dei cimiteri, quali gli spazi comuni, uffici, servizi igienici, percorsi, pavimentazioni, portici, marciapiedi, scale. Nello specifico i servizi igienici e gli uffici sono puliti a cadenza giornaliera mentre è prevista la pulizia delle altre strutture 2 volte la settimana e la rimozione delle ragnatele a cadenza bisettimanale.

### **Manutenzione del verde**

Le operazioni di manutenzione del verde sono lo sfalcio dell'erba, l'estirpazione erbacee, ecc. Nello specifico, sono previste due azioni/anno di diserbo chimico da eseguirsi durante la giornata di chiusura (lunedì) e previa comunicazione ai cittadini tramite esposizione di opportuna cartellonistica. Attività di diserbo meccanico in base alle necessità compatibilmente con le condizioni atmosferiche e comunque sempre durante la giornata di chiusura.

### **Tariffe**

Le tariffe dei servizi cimiteriali sono definiti con deliberazione del competente organo comunale.

Le tariffe sono consultabili presso l'ufficio Servizi Cimiteriali di Ama Rozzano SpA anche inviando una richiesta come specificato al paragrafo "INFORMARSI ED ESSERE ASCOLTATI" del presente documento. Inoltre, le tariffe sono pubblicate sul sito di Ama Rozzano SpA - [www.amarozzano.it](http://www.amarozzano.it)

## **RAPPORTI CON I CITTADINI - L'ASCOLTO E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Sono previsti piani di indagine per la verifica della customer satisfaction su un campione rappresentativo di utenti, al fine di verificare la qualità del servizio erogato e i punti critici ove porre in atto provvedimenti per migliorare la qualità erogata e percepita del servizio. L'elaborazione dei dati raccolti aiuta ad individuare i punti di forza del servizio ma, soprattutto, gli elementi sui quali intervenire al fine di migliorare la qualità complessiva. Al fine quindi di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, Ama Rozzano SpA valuterà i suggerimenti ed i reclami da parte dei cittadini, ai quali sarà fornita opportuna modulistica per l'inoltro delle comunicazioni. I moduli dovranno essere consegnati presso i cimiteri (dove sarà predisposta una casella di raccolta) oppure inviati secondo quanto specificato al paragrafo "INFORMARSI ED ESSERE ASCOLTATI" del presente documento.

I reclami ed i suggerimenti devono essere precisi, con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati o l'applicazione del suggerimento.

AMA Rozzano, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

## **REPERIBILITA' E VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI**

La presente carta è valida fin dal momento della sua emanazione e sarà pubblicata sul sito della società Ama Rozzano SpA.

In alternativa il cittadino potrà consultarla/richiederla in forma cartacea presso l'Ufficio Servizi Cimiteriali di Ama Rozzano Spa.

**La presente "Carta" resta valida sino a revoca, sostituzione o aggiornamento.**

## **INFORMARSI ED ESSERE ASCOLTATI**

L'Ufficio Servizi Cimiteriali di Ama Rozzano è a disposizione per qualsiasi informazione. Si può comunicare con l'Ufficio, telefonando, inviando un fax od una mail o scrivendo una lettera, ai numeri ed indirizzi di seguito precisati:

- telefono: numero verde 800313232 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 16.30.
- fax: n. 02-89201632
- posta elettronica: [info@amarozzano.it](mailto:info@amarozzano.it) avendo cura di specificare nell'oggetto o nel testo del messaggio la dicitura "Alla c.a. dell' Ufficio Servizi Cimiteriali".
- sito Internet: [www.amarozzano.it](http://www.amarozzano.it)
- indirizzo di posta:  
AMA ROZZANO SPA  
Via Togliatti, 129/A  
20089 Rozzano - Milano

REDATA ED APPROVATA DAL CDA A MARZO 2018