

CITTA' DI VITERBO



SETTORE 5°

DECENTRAMENTO, PIANO CATASTALE E RECUPERO STRADE – TRAFFICO E VIABILITA'

Dirigente del Settore Dott. Stefano Menghini

Responsabile del servizio Geom. Baccelloni Lodovico

Gruppo progettazione

Tecnico: Geom. Achille Carboni

Amministrativi: Pizzetti Manola, Letizia Bologna, Bafaro Maria Rosaria, Nerina Orazi, Cargiani Giuseppa

PROGETTO GESTIONE SERVIZI CIMITERIALI

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

Elaborato F

DATA

SCHEMA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

PREMESSA

Il Comune di Viterbo, al fine del miglioramento delle prestazioni, ha intenzione di istituire la Carta dei Servizi cimiteriali per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti in ambito cimiteriale dal Comune stesso.

La Carta dei Servizi dovrà costituire un punto di contatto tra l'Amministrazione, il Gestore del servizio ed i cittadini per valorizzarne l'apporto ai fini del miglioramento dei servizi nonché dei propri diritti.

PARTE I: INFORMAZIONI GENERALI

La Carta dei Servizi Cimiteriali si configura come un mezzo attraverso il quale l'Amministrazione Comunale informa i Cittadini sulle attività dalla stessa svolte nel particolare e delicato ambito del *servizio cimiteriale* e rende esplicite le modalità con cui si impegna ad erogare 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 gestione dei *servizi cimiteriali* è affidata in appalto alla ditta:

SILVE spa con sede legale in Firenze,

via Bolognese n. 88R

Telefono 055.5417317 Fax: 055.401338 e-mail: info@silvespa.it

Sede operativa Servizio Cimiteriale

Il Gestore del servizio ha la propria sede operativa in Viterbo, Strada S. Lazzaro c/o Tempio Crematorio

Nella sede sopra menzionata i cittadini e gli utenti possono richiedere informazioni in merito a:

1. Modalità di erogazione dei servizi;
2. Procedure da seguire per ottenere i servizi;
3. Tariffe dei servizi;
4. Operazioni di sepoltura (inumazione, tumulazione, esumazione, estumulazione, traslazione di cadaveri – resti mortali/ossei – ceneri, ecc....);
5. Rilascio e rinnovo delle concessioni cimiteriali;
6. Allacciamento e dismissione della luce votiva;
7. Manutenzioni;
8. Suggesti e reclami.

Gli Uffici osservano i seguenti orari di apertura:

Giorno	Orario estivo	Orario invernale
<i>Dal Lunedì al Venerdì</i>	09.00-12.00 14.30-16.30 (da aprile a settembre)	09.00-12.00 14.30-16.30 (da ottobre a marzo)

Per qualsiasi informazione il personale dedicato è contattabile mediante:

Telefono-fax (0761.250759) durante l'orario di apertura del servizio;

E – mail: infoviterbo@silvespa.it;

Telefono cellulare: 335.5639161 Servizio di reperibilità (per casi di assoluta emergenza e al di fuori dell'orario di apertura del servizio).

Settore V – Comune di Viterbo – Ufficio Cimiteriale – Piazza Carlo Alberto Dalla Chiesa, 1 – Viterbo.

	Settore	Servizio	Ufficio	Numero telefonico
Comune di Viterbo	V	Controllo e Gestione Cimiteri comunali	Cimiteriale	0761/348598-348583 0761/348204-348279

Parte II: PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Eguaglianza e Imparzialità

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi inerenti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità e regolarità in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali, nonché dal disciplinare tecnico di gestione.

Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà del Gestore, fatto salvo quanto sopra, vi è l'impegno comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati e di informare tempestivamente gli utenti.

Partecipazione ed informazione

Per garantire al Cittadino il diritto di essere informato costantemente sui servizi cimiteriali e perché abbia la possibilità di verificare la tutela dei propri diritti in qualità e quantità il Gestore istituisce un ufficio presso

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

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

Inoltre, nei cimiteri è presente una bacheca a cui vengono affisse eventuali comunicazioni al pubblico.

Si chiede ai cittadini di partecipare attivamente attraverso proprie proposte, segnalazioni e suggerimenti che possano aiutare a migliorare il Servizio.

Cortesia

Il Gestore dei servizi si impegna a garantire all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

Tutela dei dati personali

Il Gestore dei servizi si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 Giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Efficacia ed efficienza

Il Gestore dei servizi si impegna a perseguire l'obiettivo prioritario del continuo miglioramento organizzando il servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia allo scopo di minimizzare i costi a carico della collettività per l'attività istituzionale e a carico del singolo per le prestazioni a domanda individuale.

Tutela e mantenimento del decoro

Tutti gli operatori ed i visitatori all'interno delle aree cimiteriali sono tenuti a mantenere un comportamento decoroso e rispettoso del luogo.

PARTE III: CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLE PRESTAZIONI

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

- Operazioni cimiteriali
- Organizzazione dei servizi
- Eventuale gestione archivio dati informatizzato
- Gestione planimetrie e censimento del verde
- Predisposizione contratti di concessione cimiteriale
- Gestione illuminazione votiva
- Eventuale servizio custodia e sorveglianza
- Monitoraggio pubblica incolumità
- Controllo del decoro
- Servizio di pulizia
- Raccolta, riduzione e conferimento rifiuti
- Manutenzione del verde
- Verifiche periodiche e manutenzione

Il servizio cimiteriale comunale ha per oggetto i sotto elencati cimiteri

Denominazione Cimitero	Ubicazione Cimitero
Cimitero Monumentale di San Lazzaro e Stralcio	01100 Viterbo – S.S. Cassia Nord
Cimitero Grotte S. Stefano	Grotte S. Stefano (VT) – Strada Grottana
Cimitero Fastello	Fastello (VT) – Strada Fastello
Cimitero San Martino al Cimino	San Martino al Cimino (VT) – Strada Sammartinese
Cimitero Bagnaia	Bagnaia (VT) – Strada Pian del Cerro
Cimitero Roccalvecce	Roccalvecce (VT) – Via delle Provincie
Cimitero S. Angelo di Roccalvecce	S. Angelo di Roccalvecce (VT) – Strada Teverina

Orario delle strutture cimiteriali

Cimitero	Giorni	Orario Invernale	Orario Estivo	Fine Settembre – Fine Ottobre
San Lazzaro	Tutti i giorni compreso domenica e festivi	7.30 – 17.00 (feriale) 8.45 – 12.45 15.00 – 17.00 (festivo)	7.30 – 19.00 (feriale) 8.30 – 13.00 16.00 – 19.00 (festivo)	7.30 – 18.00 (feriale) 8.30 – 13.00 15.00 – 18.00 (festivo)
Grotte S. Stefano e Fastello	Tutti i giorni compreso domenica e festivi (Chiuso il lunedì)	7.30 – 17.00	7.30 – 19.00	7.30 – 18.00 Marzo – Aprile - Settembre – Ottobre
San Martino al Cimino	Tutti i giorni compreso domenica e festivi (Chiuso il lunedì mattina)	7.30 – 16.45 (feriale) 8.30 – 16.45 (festivo)	7.30 – 18.45 (feriale) 8.30 – 18.15 (festivo)	
Bagnaia	Tutti i giorni compreso domenica e festivi	7.30 – 16.30	7.30 – 18.30	7.30 – 17.30 dal 21/03 al 30/04 dal 01/09 al 15/10
Roccalvecce e San Angelo di Roccalvecce	Tutti i giorni compreso domenica e festivi	7.30 – 17.00	7.30 – 19.00	7.30 – 18.00 Marzo – Aprile - Settembre – Ottobre

Orario delle operazioni di sepoltura

Tipologia servizio	Giorni	Orario estivo	Orario invernale
Giorni ed orari previsti per le operazioni di sepoltura	Dal lunedì al sabato	Dall'apertura fino ad un'ora prima della chiusura (da aprile a settembre)	Dall'apertura fino ad un'ora prima della chiusura (da ottobre a marzo)

Le forme di sepoltura

Per la scelta delle modalità della sepoltura e del funerale ha prevalenza la volontà del defunto, in qualsiasi modo espressa. In difetto, le disposizioni possono essere decise dal coniuge, in mancanza del quale si provvede nel rispetto degli artt. 74 – 75 -76 – 77 del Codice Civile.

Le forme di sepoltura sono: *inumazione, tumulazione.*

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Inumazione	L'inumazione è il tipo di sepoltura, nella nuda terra. La concessione del posto per inumazione deve intendersi come diritto d'uso che non conferisce proprietà sul terreno. Il periodo di inumazione è di 10 (dieci) anni non rinnovabili.	L'inumazione verrà effettuata entro 24 ore dalla comunicazione del funerale.	A pagamento

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Tumulazione	La tumulazione è la sepoltura di feretri, cassette di resti mortali od urne cinerarie in manufatti costruiti all'interno dei cimiteri e dati in concessione d'uso per 30 (trenta) anni o più.	La tumulazione verrà effettuata entro 24 ore dalla comunicazione del funerale.	A pagamento

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

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
<p align="center">Ceneri Conservazione e dispersione</p>	<p>Le ceneri provenienti dalla cremazione vengono raccolte in un'urna cineraria, debitamente sigillata per evitare profanazioni. Le ceneri possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conservate nel cimitero in nicchie cinerarie, in ossarini o in loculi con presenza di defunto; - Affidate, su richiesta degli aventi titolo, al richiedente; - Disperse all'interno del cimitero o disperse in natura. 	<p>Entro 7 (sette) giorni dalla richiesta scritta le ceneri provenienti dalla cremazione vengono affidate ai familiari e/o agli aventi titolo. L'affidamento delle ceneri avviene a seguito di apposita autorizzazione rilasciata dall'ufficio "Controllo e gestione cimiteri comunali". La dispersione delle ceneri avviene a seguito di apposita autorizzazione dell'Ufficiale di Stato Civile. Le urne contenenti le ceneri destinate alla dispersione possono essere provvisoriamente depositate presso il cimitero di San Lazzaro in attesa della succitata autorizzazione.</p>	A pagamento

Le operazioni postume

Le operazioni postume sono: *esumazione, estumulazione.*

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
<p align="center">Esumazione ordinaria</p>	<p>Disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di sepoltura 10 (dieci) anni.</p>	<p>Entro settembre di ogni anno viene redatto il piano delle esumazioni ordinarie previste per l'anno successivo. Il piano viene pubblicato all'albo cimiteriale. Si provvede all'esumazione previa informazione al concessionario e/o familiari, a mezzo lettera rac. (a.r.) ove possibile, e comunque previa affissione nei singoli cimiteri.</p>	gratuita

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

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Esumazione straordinaria	Disseppellimento del cadavere prima della scadenza ordinaria a richiesta dei familiari per trasferimento in altro posto nello stesso cimitero, in un altro cimitero o per avviarlo alla cremazione. Disseppellimento del cadavere prima della scadenza ordinaria, su richiesta dell'Autorità Giudiziaria.	Se richiesta dai familiari o aventi titolo entro 7 (sette) giorni dalla autorizzazione rilasciata dalla Azienda Sanitaria Locale. Se richiesta dall'Autorità Giudiziaria viene effettuata secondo precise disposizioni.	A pagamento

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Estumulazione ordinaria	<p>Disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato al termine del ciclo di sepoltura 30 (trenta) anni</p> <p>Qualora all'esito dell'operazione di estumulazione ordinaria si rilevino resti mortali su decisione dei familiari si può procedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alla cremazione - alla inumazione <p>Qualora all'esito dell'operazione di estumulazione ordinaria si rilevino resti ossei su decisione dei familiari si può procedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alla cremazione 	<p>Entro dicembre di ogni anno viene redatto il piano delle estumulazioni ordinarie previste per l'anno successivo. Il piano viene pubblicato all'albo cimiteriale. Si provvede all'esumazione previa informazione al concessionario e/o familiari, a mezzo lettera racc. (a.r.) ove possibile, e comunque previa affissione nei singoli cimiteri.</p> <p>Cremazione Inumazione: entro 24 ore</p>	<p>gratuita</p> <p>Gratuita A pagamento</p> <p>A pagamento</p>

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Estumulazione straordinaria	<p>Disseppellimento del cadavere prima della scadenza, quaranta anni, a richiesta dei familiari per trasferimento in altro posto nello stesso cimitero, in un altro cimitero o per avviarlo a cremazione.</p> <p>Disseppellimento del cadavere prima della scadenza ordinaria, su richiesta dell'Autorità Giudiziaria.</p>	<p>Se richiesta dai familiari o aventi titolo entro 7 giorni dalla autorizzazione rilasciata dalla Azienda Sanitaria Locale.</p> <p>Se richiesta dall'Autorità Giudiziaria viene effettuata secondo precise disposizioni.</p>	A pagamento

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Concessione di loculi, ossarini, cinerari, tomba di famiglia e cappelle di famiglia	Domanda per la concessione di loculi, ossarini, cinerari, tombe di famiglia e cappelle di famiglia.	Rilascio della concessione entro 15 giorni lavorativi.	A pagamento

Servizi vari

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Lampade votive	<p>Il servizio "lampade votive" consiste nell'attivazione e nel mantenimento dell'illuminazione votiva sulla sepoltura. In particolare il Gestore del servizio garantisce:</p> <p>a) le richieste di allacciamento;</p> <p>b) le richieste di disattivazione;</p> <p>c) riparazione e sostituzione lampade votive.</p>	<p>L'attivazione del servizio avviene entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta e dal pagamento del canone.</p> <p>La disattivazione del servizio avvengono entro 7 (sette) giorni dalla richiesta.</p> <p>Gli interventi di riparazione e/o sostituzione di lampade avvengono entro 7 giorni dalla richiesta.</p>	<p>A pagamento</p> <p>gratuita</p>

Tipologia servizio

Definizione

Tempistica del servizio

Servizio idrico	Presenza di fontane per l'erogazione di acqua.	Il servizio è garantito presso tutti i cimiteri.
------------------------	--	--

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

Tipologia servizio	Definizione	Tempistica del servizio
Pulizie ordinarie	<p>Il servizio consiste nel mantenere puliti e decorosi i luoghi dei cimiteri quali: spazi comuni, uffici, servizi igienici, percorsi, pavimentazioni, portici, marciapiedi, scale, vialetti, ecc....</p>	<p><u>Cimitero Monumentale San Lazzaro VT:</u> Le pulizie vengono svolte giornalmente dal lunedì al sabato.</p> <p><u>Nei rimanenti cimiteri:</u> Le pulizie vengono svolte tre volte la settimana.</p>

Tipologia servizio	Definizione	Tempistica del servizio
Pulizie straordinarie	<p>Il servizio consiste nell'effettuare due volte l'anno delle pulizie di fondo così strutturate:</p> <ul style="list-style-type: none"> deragnatura; una intensificazione delle pulizie all'interno dei cimiteri; maggiori svuotamenti dei contenitori dei rifiuti all'interno dei cimiteri 	<p>Il servizio viene svolto due volte l'anno:</p> <ul style="list-style-type: none"> mese di aprile (giorni antecedenti la Pasqua) mese di ottobre (giorni antecedenti la commemorazione dei defunti).

Tipologia servizio	Definizione	Tempistica del servizio
---------------------------	--------------------	--------------------------------

Verde e giardinaggio	Le operazioni di manutenzione del verde sono: 1) Sfalcio erba; 2) Estirpazione erbacce; 3) Potatura siepi, arbusti e alberature; 4) Concimazione manti erbosi ed essenze arboree; 5) Trattamenti antiparassitari; 6) trattamenti di diserbo; 7) Abbattimenti alberature ammalorate.	<u>Sfalcio erba:</u> ogni qualvolta l'erba superi l'altezza di cm. 8 – 10 <u>Potatura alberi:</u> n. 1 intervento l'anno <u>Potatura siepi ed arbusti:</u> n. 3 interventi l'anno <u>Estirpazione erbacce:</u> ogni qualvolta è necessario <u>Concimazione e/o trattamento antiparassitario:</u> n. 6 interventi l'anno <u>Diserbo:</u> n. 3 interventi l'anno
-----------------------------	--	---

PARTE IV: RAPPORTI CON I CITTADINI:

L'ascolto dei cittadini

Il Comune di Viterbo, anche nell'ambito dei servizi funerari e cimiteriali, favorisce il contatto tra i cittadini e le proprie strutture attraverso alcune modalità di ascolto degli utenti.

Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono state previste diverse forme di ascolto:

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

La valutazione del servizio

I risultati delle indagini di soddisfazione dei servizi, utili ai fini dei piani di miglioramento del servizio, saranno comunicati agli utenti del servizio attraverso il sito internet del Comune di Viterbo.

I suggerimenti ed i reclami

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni vanno presentati per iscritto o per posta elettronica e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

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

il Gestore del servizio SILVE spa presso l'ufficio al Tempio Crematorio del Cimitero di San Lazzaro telefono 0761.250759 e-mail: infoviterbo@silvespa.it
all'Ufficio Cimiteriale del Comune di Viterbo,

Tipologia servizio	Definizione	Tempistica del servizio
Richieste di informazioni, suggerimenti	Le richieste, ed i suggerimenti devono essere inoltrati per iscritto od in via informatica.	La risposta scritta verrà data entro 15 giorni.
Reclami	I reclami devono essere inoltrati per iscritto od in via informatica.	La risposta scritta verrà data entro 15 giorni.
Richieste di indennizzo	Le richieste di indennizzo devono essere inoltrate per iscritto od in via informatica.	La richiesta di indennizzo deve essere presentata entro 15 giorni dal verificarsi del disservizio. Entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta di indennizzo, il Gestore comunicherà all'Utente l'accoglimento della richiesta previo accertamento della fondatezza della domanda.

Indennizzi all'Utenza

Nel rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi Cimiteriali una mancata prestazione o una prestazione non rispettosa degli standard previsti comporta per il Gestore del Servizio l'erogazione di un indennizzo all'utente che subisce il disservizio.

Per il mancato rispetto delle tempistiche previste per i servizi sotto elencati si prevedono indennizzi da concordare con il Gestore:

risposta ai reclami degli utenti

un indennizzo di €

consegna ceneri ai familiari dopo il ritiro dal crematorio

un indennizzo di €

riparazione e/o sostituzione lampada votiva

un indennizzo di €

attivazione lampada votiva

un indennizzo di €

disattivazione lampada votiva

un indennizzo di €

Nessun indennizzo sarà dovuto all'utente nei casi in cui il mancato rispetto degli standard sia dovuto a:

cause di forza maggiore o comunque indipendenti dal Comune e/o dal Gestore ivi comprese condizioni climatiche tali da condizionare l'esecuzione dei lavori;
mancato rispetto di permessi e/o autorizzazioni da parte di terzi;

mancata esecuzione di lavori di competenza dell'utente;
emanazione di norme e leggi che incidano sui tempi delle lavorazioni.

Tutela del cliente

Il personale della ditta SILVE spa è munito di tesserini di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire all'interno del luogo di lavoro, e, su richiesta, all'esterno, quando prende contatto, per ragioni di lavoro, con il cliente – utente.

Tutti i dipendenti sono tenuti a rapportarsi con i 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.

Il singolo utente e le Associazioni dei Consumatori, direttamente, per problemi a rilevanza collettiva, o espressamente delegate, per problemi a rilevanza individuale, possono denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici sopra menzionati.

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito del cliente, l'eventuale delega da parte di un cliente/utente ad una Associazione dei Consumatori, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi o richiesto.

Il Gestore del Servizio, entro il termine massimo di 15 giorni, fornisce al reclamante la risposta a quanto richiesto, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

Il proponente del reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Il Gestore del Servizio si impegna ad attivarsi entro 15 giorni per organizzare un incontro, a cui saranno presenti almeno il referente del servizio coinvolto ed il Responsabile dell'U.O. "Controllo e gestione servizi cimiteriali" che svolge funzioni di controllo interno e garanzia del corretto adempimento alle procedure ed ai tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard