



CARTA DEI SERVIZI

CIMITERI DI OLBIA



In collaborazione con il Comune di Olbia



1. Premessa
2. La carta dei servizi
3. Principi fondamentali
4. I cimiteri di Olbia
5. Servizi erogati
6. Piano tariffario
7. Orari di apertura al pubblico
8. Modalità di svolgimento del servizio inumazione
9. Modalità di svolgimento del servizio tumulazione
10. Modalità di svolgimento del servizio esumazione
11. Modalità di svolgimento del servizio estumulazione
12. Finalità dei servizi cimiteriali
13. Interventi di manutenzione
14. Sicurezza del personale
15. Cosa fare in caso di lutto
16. Reclami e segnalazioni
17. Accesso alle informazioni
18. Questionario di valutazione

CONCESSIONARIO SERVIZI CIMITERIALI OLBIA

Azienda Servizi Cimiteriali Olbia



Con contratto del 17 gennaio 2007, rep. 2473, raccolta 2006, il Comune di Olbia ha dato in concessione la manutenzione e la gestione dei cimiteri di Olbia e delle frazioni alla ditta ASCO.

La società è controllata dalla Altair srl, facente parte del Gruppo Altair che, attraverso le sue aziende, gestisce gli impianti crematori di Domodossola (VB), Trecate (NO), Acqui Terme (AL), Civitavecchia (RM) e Serravalle Scrivia (AL). Il Gruppo Altair si occupa inoltre della gestione di servizi cimiteriali.

ASCO (Azienda Servizi Cimiteriali Olbia) srl

sede legale

*v. dell'Industria, 22
28844 Villadossola (VB)*

sede operativa

*c/o cimitero nuovo Su Lizzu
v. Loiri snc
07026 Olbia (OT)*

P.IVA 03099660361

ASCO srl è iscritta al Registro delle Imprese
della CCIAA del Verbano Cusio Ossola



CONTATTI ASCO

Azienda Servizi Cimiteriali Olbia

ASCO (Azienda Servizi Cimiteriali Olbia) srl

sede legale

v. dell'Industria, 22
28844 Villadossola (VB)

sede operativa

c/o cimitero nuovo Su Lizzu
v. Loiri snc
07026 Olbia (OT)

Telefono:	0789.597038
Fax:	0789.597038
mail:	cimitero.olbia@gruppooaltair.it
mail Responsabile	caterina.sotgia@gruppooaltair.it
pec:	asco@gigapec.it
Cellulare di servizio:	391.4743296

Orari di apertura dell'ufficio del cimitero di Su Lizzu

**dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 17.00 orario invernale/estivo
sabato – domenica – festivi CHIUSO**



1. Premessa

I servizi cimiteriali del Comune di Olbia sono gestiti dalla società ASCO srl (Azienda Servizi Cimiteriali Olbia) che ne ha ottenuto la concessione in seguito ad una procedura di evidenza pubblica conclusasi nel gennaio 2007

La concessione ha per oggetto l'esecuzione delle attività proprie del servizio cimiteriale, la gestione dell'edilizia cimiteriale (realizzazione nuovi loculi e cellette ossario e vendita delle concessioni per conto del Comune degli stessi), la gestione del servizio di illuminazione votiva.

In accordo con l'Amministrazione Comunale di Olbia è stata predisposta la presente **"CARTA DEI SERVIZI"** che vuole contribuire al miglioramento del servizio offerto all'utenza ed alla massima trasparenza rispetto alle attività svolte all'interno della struttura.

Alla base della filosofia aziendale vi è il concetto **"persone prima che utenti"** e proprio l'attenzione alla persona ed alle sue esigenze è il cardine del servizio che si vuole offrire.

La "CARTA DEI SERVIZI" si pone quindi l'obiettivo di fornire tutte le informazioni necessarie sulla società di gestione, sulla sua organizzazione, sulle metodologie di espletamento del servizio in concessione, sulle caratteristiche dei processi lavorativi e sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con l'azienda.



2. La carta dei servizi

La Carta dei Servizi descrive i servizi erogati ai cittadini, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale ed il concessionario dei servizi cimiteriali in un patto con i cittadini, sia di informare, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi e le modalità per usufruirne.

La Carta dei Servizi quindi è uno strumento di comunicazione tra il Comune di Olbia, il concessionario dei servizi cimiteriali ed i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi.

La presente Carta dei servizi costituisce lo strumento per comunicare con gli utenti e per confrontarsi con loro, al fine di offrire precise garanzie in ordine di funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi cimiteriali e funerari erogati.

L'obiettivo è quello di raggiungere un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato e sull'efficacia del servizio.

In particolare la Carta:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.



3. Principi fondamentali

In relazione ai rapporti con l'utenza il personale, nell'espletamento dei servizi, rispetterà i seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza

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

Imparzialità

Il comportamento del Gestore nei confronti degli utenti deve ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle norme statali, regionali, provinciali e comunali, nonché dal Contratto di Servizio con il Comune. Nel caso di eccezionalità che comportano funzionamento irregolare del servizio, il Gestore provvede ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

Diritto di scelta

Il Gestore, qualora sia possibile offerta differenziata di modalità di attuazione (anche di segmenti) del servizio, garantisce ai cittadini un'informazione preventiva e il diritto di scelta.

Partecipazione ed informazione

Il Gestore garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione.

Efficienza ed efficacia

Il Gestore garantisce che i servizi siano resi in conformità ai parametri di efficienza ed efficacia definiti, nonché secondo i criteri determinati dal Regolamento Nazionale di Polizia Mortuaria e del Regolamento Comunale.

Cortesia

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.



4. I cimiteri di Olbia

- CIMITERO DI VIA ROMA – via Roma, Olbia
- CIMITERO NUOVO DI SU LIZZU – via Loiri, snc, Olbia
- CIMITERO DI SAN GIOVANNI – loc. San Giovanni, Olbia
- CIMITERO DI SAN MICHELE – loc. San Michele, Olbia
- CIMITERO DI SAN PANTALEO – via Zara, loc. San Pantaleo, Olbia
- CIMITERO DI BERCHIDDEDDU – loc. Berchideddu, Olbia
- CIMITERO DI SU TRAINU MOLTU – loc. Su Trainu Moltu, Olbia
- CIMITERO DI MUDDIZZA PIANA – loc. Muddizza Piana, Olbia



5. Servizi erogati

I servizi erogati dalla ASCO srl sono i seguenti:

- Organizzazione generale del servizio
- Ricevimento delle salme, resti e ceneri
- Inumazione
- Tumulazione
- Esumazione
- Estumulazione
- Traslazioni interne al cimitero o fra cimiteri di Olbia
- Tombe di famiglia 2, 4, 6, 8 posti
- Cappelle di famiglia 6, 8 posti
- Aree per tombe e cappelle
- Ricognizioni, ispezioni o verifiche
- Manutenzione e pulizia dei cimiteri
- Progettazione e costruzione di nuovi loculi
- Vendita delle concessioni dei nuovi loculi
- Ristrutturazione di loculi liberi esistenti
- Vendita delle concessioni dei loculi ristrutturati
- Progettazione e realizzazione di interventi di manutenzione straordinaria
- Gestione dell'illuminazione votiva



6. Piano tariffario

OPERAZIONE – SERVIZI CIMITERIALI	IMPORTO S/IVA	IMPORTO C/IVA
INUMAZIONE	€ 300,00	€ 366,00
TUMULAZIONE CENERI	€ 116,64	€ 149,54
TUMULAZIONE IN TOMBA	€ 285,00	€ 347,70
TUMULAZIONE IN LOCULO	€ 245,00	€ 298,90
ESTUMULAZIONE STRAORDINARIA DA TDF PER RIDUZIONE IN RESTI MORTALI	€ 250,00	€ 305,00
ESTUMULAZIONE STRAORDINARIA DA TDF DI SALMA NON MINERALIZZATA	€ 255,00	€ 311,10
ESTUMULAZIONE ORDINARIA DA LOCULO PER RIDUZIONE IN RESTI MORTALI	€ 280,00	€ 341,60
ESTUMULAZIONE ORDINARIA DA LOCULO DI SALMA NON MINERALIZZATA	€ 285,00	€ 347,70
TRASLAZIONE DA LOCULO A LOCULO	€ 255,00	€ 311,10
TRASLAZIONE DA LOCULO A TDF	€ 285,00	€ 347,70
TRASLAZIONE DA TDF A TDF	€ 320,00	€ 390,40



6. Piano tariffario

OPERAZIONE – SERVIZI CIMITERIALI	IMPORTO S/IVA	IMPORTO C/IVA
ESUMAZIONE ORDINARIE PER RACCOLTA IN RESTI MORTALI	€ 285,00	€ 347,70
ESUMAZIONE ORDINARIA DI SALMA NON MINERALIZZATA	€ 320,00	€ 390,40
ESUMAZIONE STRAORDINARIA DI SALMA PER RACCOLTA IN RESTI MORTALI	€ 285,00	€ 347,70
ESUMAZIONE STRAORDINARIA DI SALMA NON MINERALIZZATA	€ 320,00	€ 390,40
TRASLAZIONE CASSETTINA	€ 41,34	€ 50,43
ALLACCIO LAMPADA VOTIVA	€ 66,00	€ 80,52
TRASFERIMENTO ALLACCIO LAMPADA VOTIVA	€ 40,00	€ 48,80
CANONE ANNUALE LAMPADA VOTIVA	€ 25,00	€ 30,50
MESSA IN SICUREZZA LAPIDE	€ 67,08	€ 86,00
COSTO ORARIO PER OPERATORE EXTRA TARIFFA	€ 40,00	€ 48,80



6. Piano tariffario

OPERAZIONE - CONCESSIONI	IMPORTO S/IVA	IMPORTO C/IVA
CORDOLI E LASTRE PER FOSSA INUMAZIONE	€ 990,00	€ 1089,00
INTEGRAZIONE CASSETTA-OSSARIO/URNA CINERARIA	€ 500,00	€ 550,00
CELLETTA/OSSARIO X ANNI 60	€ 500,00	€ 550,00
LOCULO/RINNOVO LOCULO X ANNI 35	€ 1.815,00	€ 1.996,50
AREA PER TDF 4/6/8 POSTI X ANNI 99	€ 7.400,00	€ 8.140,00
AREA PER CAPPELLE 6/8 POSTI X ANNI 99	€ 10.300,00	€ 11.330,00
AREA PER CAPPELLE MONUMENTALI X ANNI 99	€ 18.500,00	€ 20.350,00
TOMBA DI FAMIGLIA 2 POSTI (GREZZA) X ANNI 99	€ 10.500,00	€ 11.550,00
TOMBA DI FAMIGLIA 4 POSTI (GREZZA) X ANNI 99	€ 13.000,00	€ 14.300,00
TOMBA DI FAMIGLIA 6 POSTI (GREZZA) X ANNI 99	€ 15.500,00	€ 17.050,00
TOMBA DI FAMIGLIA 8 POSTI (GREZZA) X ANNI 99	€ 18.000,00	€ 19.800,00
CAPPELLA FUNERARIA 6 POSTI (GREZZA) X ANNI 99	€ 26.500,00	€ 29.150,00
CAPPELLA FUNERARIA 8 POSTI (GREZZA) X ANNI 99	€ 29.000,00	€ 31.900,00
SOPRAELEVAZIONE/AMPLIAMENTO TDF – COSTO PER LOCULO REALIZZATO	€ 900,00	€ 1.000,00



7. Orari di apertura al pubblico

CIMITERI

Orario invernale

Dal lunedì al sabato: 08.00-17.00

Domenica e festivi: 08.00-13.00

Orario estivo

Dal lunedì al sabato: 08.00-18.30

Domenica e festivi: 08.00-13.00

UFFICIO

Orario invernale

Dal lunedì al venerdì: 08.30-12.30

15.00-17.00

Orario estivo

Dal lunedì al venerdì: 08.30-12.30

15.00-17.00

Sabato-domenica-festivi: CHIUSO



8. Modalità di svolgimento del servizio di inumazione

- preliminare protezione e riparo delle sepolture adiacenti
- predisposizione di eventuali attrezzature necessarie per la movimentazione del feretro
- escavazione, con mezzi meccanici della fossa
- raccolta e deposito nell'ossario comune di eventuali resti ossei residui da precedenti inumazioni e rinvenuti in occasione dello scavo
- predisposizione del perimetro della fossa in condizioni di sicurezza e cura del decoro dell'area circostante
- deposizione accurata del feretro sul fondo della fossa
- chiusura e riempimento della fossa
- trasporto della terra eccedente al luogo destinato al deposito all'interno del cimitero, con relativa pulizia dell'area
- collocazione ordinata e decorosa dei fiori sul cumulo o nelle sue immediate adiacenze
- successiva rimozione e deposito dei fiori secchi e dei loro supporti negli appositi contenitori



9. Modalità di svolgimento del servizio di tumulazione

- predisposizioni di eventuali attrezzature necessarie per la movimentazione del feretro
- eventuale rimozione della lapide esterna di chiusura del singolo loculo
- inserimento del feretro nel loculo
- chiusura del loculo con materiale idoneo
- assicurare la resistenza meccanica e successiva sigillatura che garantisca la tenuta ermetica, come prescritto dal vigente regolamento nazionale di polizia mortuaria
- eventuale apposizione della lapide di chiusura esterna
- pulizia accurata dell'area con raccolta, trasporto e stoccaggio dei materiali di risulta
- collocazione ordinata e decorosa dei fiori nelle immediate adiacenze del loculo, avendo cura di non invadere, per quanto possibile, lo spazio delle sepolture attigue
- successiva rimozione e deposito dei fiori secchi e dei loro supporti negli appositi contenitori



10. Modalità di svolgimento del servizio di esumazione

- affissione dell'avviso relativo ai tempi delle operazioni (in caso di programmazione generale degli interventi)
- preliminare protezione e riparo delle sepolture adiacenti
- rimozione della lapide, del coprifossa e di eventuali altri elementi costituenti il monumento funebre edificato sulla fossa
- escavazione, con mezzi meccanici della fossa sino a giungere al livello del feretro
- raccolta e deposito nell'ossario comune di eventuali resti ossei rinvenuti in occasione dello scavo
- pulizia e asportazione del coperchio del feretro
- raccolta delle ossa in apposito contenitore per il successivo trasporto nell'ossario comune oppure in cassetta di zinco fornita ai familiari in caso di richiesta di conservazione dei resti mediante tumulazione in cella ossario, loculo, tomba di famiglia, fossa, o di trasporto in altro cimitero o al forno crematorio: la cassetta dovrà essere munita di targhetta metallica di identificazione del defunto
- qualora la salma non risulti completamente mineralizzata, occorrerà, su disposizione del coordinatore sanitario locale, sospendere l'esumazione e riempire nuovamente la fossa oppure trasferire la salma in apposita area del cimitero destinata alle salme inconsunte
- raccolta e stoccaggio degli elementi funebri rinvenuti (rottami in marmo o muratura, resti di vestiario, spezzoni di cofano mortuario, ecc.)
- riempimento della fossa con la terra risultante dallo scavo o con altra sostitutiva
- trasporto della terra eccedente al luogo destinato al deposito all'interno del cimitero e pulizia accurata dell'area
- successivo controllo del perfetto livellamento dell'area



11. Modalità di svolgimento del servizio di estumulazione

- affissione dell'avviso relativo ai tempi delle operazioni (in caso di programmazione generale degli interventi)
- predisposizioni di eventuali attrezzature necessarie per la movimentazione del feretro
- eventuale rimozione della lapide esterna di chiusura del singolo loculo
- demolizione della muratura o asportazione delle lastre di cemento o di altro materiale di chiusura del loculo
- estrazione del feretro dal loculo
- apertura del feretro ed esecuzione delle seguenti operazioni, in alternativa:
 - in caso di salma completamente mineralizzata e previo parere del coordinatore sanitario dell'ASL: raccolta delle ossa e loro deposito nell'ossario comune o, in caso di richiesta dei familiari, tumulazione in cella ossario, loculo, ecc., o cremazione dei resti;
 - in caso di salma non mineralizzata: inumazione del feretro previa aggiunta di sostanze in grado di riattivare o accelerare il processo di mineralizzazione ed eventuale sostituzione del terriccio;
 - in caso di salma non mineralizzata e se richiesto dai familiari, trasporto del feretro in altro loculo o tomba di famiglia o al forno crematorio;
- raccolta di eventuali oggetti di valore e della fotografia del defunto
- eventuale rimontaggio della lapide di chiusura esterna
- pulizia accurata del loculo e dell'area interessata, con raccolta e stoccaggio del materiale di risulta



12. Finalità dei servizi cimiteriali

I servizi cimiteriali sono a tutti gli effetti servizi pubblici essenziali, per cui la loro erogazione da parte di ASCO srl deve avere carattere di regolarità, continuità e completezza.

Per l'esecuzione delle attività dovrà essere assicurato un adeguato numero di addetti, a seconda della prestazione richiesta, tenendo conto delle norme in materia di sicurezza.

L'interruzione o l'irregolarità del servizio potranno dipendere esclusivamente da motivazioni tecniche assolutamente imprevedibili o da cause di forza maggiore.



13. Interventi di manutenzione

Gli operatori del concessionario si occupano anche della manutenzione e della pulizia dei cimiteri di Olbia;

in caso di interventi straordinari che comportino la chiusura di determinate aree del cimitero (potatura alberi, sistemazione coperture, ecc.) verranno affissi degli avvisi ben visibili con adeguato anticipo

14. Sicurezza del personale

La sicurezza del personale operante presso i cimiteri è garantita dalla puntuale osservanza delle normative di riferimento



15. Cosa fare in caso di lutto

1) se il decesso avviene in casa:

-chiamare il medico curante

- entro le 24 ore successive comunicare il decesso all'Ufficiale di Stato Civile del Comune: la comunicazione può farla un parente, un convivente del defunto, una persona delegata, l'impresa funebre incaricata dalla famiglia

2) se il decesso avviene in ospedale o altra struttura sanitaria è la Direzione Sanitaria o l'impresa funebre incaricata dalla famiglia a comunicare il decesso con la documentazione necessaria all'ufficiale di Stato civile

3) in caso di morte violenta in luogo pubblico è necessario avvisare l'autorità giudiziaria (chiamando il 112 o il 113) oppure la centrale operativa di Pronto Soccorso (chiamando il 118)



16. Reclami e segnalazioni

I beneficiari del servizio possono presentare eventuali reclami sullo stesso scrivendo all'indirizzo cimitero.olbia@gruppooaltair.it, inviando un fax al n. 0789597038

il concessionario si impegna a fornire riscontro ai reclami entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione.

Allo stesso modo verranno trattate eventuali segnalazioni riguardanti l'attività della struttura in generale.



17. Accesso alle informazioni

Il responsabile del concessionario è identificato nella persona della sig.ra Caterina Sotgia con qualifica di coordinatore al quale spetteranno tutti i compiti di alta sorveglianza sulla regolarità ed efficacia dei servizi erogati e sulle modalità di gestione del servizio.

Gli uffici di Direzione, il cui personale è preparato a svolgere i compiti cui è preposto, forniranno tutte le informazioni in merito ai servizi erogati e alle modalità di presentazione dei documenti e autorizzazioni necessari allo svolgimento dei servizi ed organizzeranno il Servizio in modo da evitare ogni discriminazione nei confronti di alcun soggetto, residente e non, al fine di evitare eventuali spiacevoli situazioni di ritardo o inadempienza nel rispetto del defunto e dei famigliari.



18. Questionario di valutazione

La società ASCO srl intende sottoporre ai beneficiari del servizio il presente questionario allo scopo di rilevare il gradimento dello stesso e di apportare eventuali miglioramenti tesi a correggere eventuali inefficienze: La raccolta delle impressioni sul servizio è tassello fondamentale nel processo di crescita dell'azienda.

1) come giudica (giudizio da 1 –minimo gradimento – a 5 – massimo gradimento-)

-cortesia del personale	1	2	3	4
5				

- accoglienza e professionalità	1	2	3	4
5				

- rispetto nei confronti degli intervenuti	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

- stato di decoro del cimitero	1	2	3	4	5
--------------------------------	---	---	---	---	---

2) sono stati rispettati i tempi concordati?			Si	no
--	--	--	----	----

3) ha trovato efficiente il servizio offerto ?			Si	no
--	--	--	----	----

4) ha ottenuto tutte le informazioni richieste al personale?			Si	no
--	--	--	----	----

5) ci sono stati durante il servizio fattori che l'hanno infastidita o messa a disagio?			Si	no
---	--	--	----	----

se si, quali? _____

