

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI: CRITERI DI REDAZIONE

La carta dei servizi deve rappresentare ciò che l'erogatore del servizio deve fare per rendere un servizio efficiente al cittadino.

E' un impegno:

- a dotarsi di una organizzazione adeguata e a farla funzionare in maniera continuativa
- a gestire i rapporti con i cittadini orientato al soddisfacimento del benessere del cittadino/utente piuttosto che alle sue esigenze interne
- ad erogare un servizio efficiente in tempi rapidi compatibilmente con le risorse a disposizione

In genere questa carta dei servizi viene redatta motu proprio dall'erogatore del servizio senza controlli da parte dell'Amministrazione.

E' un errore, perché, anche nell'ipotesi del migliore gestore, non si può pretendere che questo sia orientato verso punire se stesso in caso di insuccesso, o comunque voglia elencare minuziosamente i suoi obblighi, in modo da complicarsi la vita.

Questo è particolarmente importante nel caso di affidamento dei servizi cimiteriali ad entità terze rispetto all'Amministrazione comunale, quali società partecipate o appaltatori privati.

La cosa migliore da fare è pretendere che il gestore del servizio rediga una carta dei servizi dove vengano minuziosamente elencate le modalità di svolgimento del servizio, compreso le penali in caso di mancato soddisfacimento.

Di seguito si propone uno **schema di carta dei servizi** da compilare, che cerca di coprire tutti gli aspetti del servizio. E' particolarmente utile in caso di utilizzo della presentazione della carta come elemento di giudizio in fase di gara, poiché i concorrenti che vengono chiamati a fornirla (e a rispettarla in caso di affidamento) possono essere giudicati secondo uno schema di redazione unitario, facilitando la valutazione comparata della Commissione, oltre che a dimostrare se hanno competenza nel settore e a costringerli a porsi i problemi di carattere organizzativo.

Bisogna però sottolineare che questa procedura prevede una **attività di controllo** durante il periodo di durata del servizio da parte dell'Amministrazione nei riguardi del gestore del servizio, con un Direttore dell'Esecuzione che sia disposto anche ad applicare le penali nel caso di inadempienza.

Si deve purtroppo constatare che questa attività di controllo attualmente è pressoché inesistente nel caso di gestione da parte di Aziende partecipate, e questo va a scapito della qualità del servizio, poiché i dirigenti pubblici in genere intendono che l'affidamento ad una società partecipata corrisponde a non doversi più interessare dell'argomento, e l'esperienza insegna quanto sia nocivo questo atteggiamento.

Forse va un po' meglio in caso di appalto a privati, ma anche qui un atteggiamento tipo: "non voglio problemi" non aiuta a fornire il servizio migliore.

Insomma, anche senza scomodare le norme EN ISO 9000, se uno fa ed un altro lo controlla le cose non possono che andare meglio.

Ma naturalmente la cosa più importante, dal punto di vista della verifica della qualità del servizio, è data dal **giudizio degli utenti**.

A questo scopo conviene far giudicare il servizio mediante **questionari** che gli utenti possono compilare.

E' opportuno che l'intero iter dei questionari sia gestito dal Direttore dell'esecuzione, in modo che sia indipendente dal gestore.

A ciascuna domanda di può dare un peso che dipende dal giudizio.

Esempio:

| | buono | discreto | mediocre | scadente |
|----------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Cortesia del personale d'ufficio | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (peso sul totale 100 = 20) | 4 | 3 | 2 | 1 |

Punteggio: $20 \times 3 = 60$, da sommare alle altre voci di giudizio per ottenere un totale sommatoria di tutti i questionari.

Questo totale, diviso per il numero dei questionari, fornisce un **Indice di efficienza del servizio** nell'anno; fra l'altro serve ad identificare i punto dove le carenze sono maggiori.

Il punteggio deve migliorare nel tempo, o almeno non peggiorare; si può fissare un limite al peggioramento da un anno all'altro o complessivo fino al momento, oltre il quale scatta una penale.

Sul come applicare una penale ad una azienda partecipata ci sarebbe molto da discutere, e questo non va a vantaggio di questa forma di gestione.

SCHEMA TIPO DI CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

1. PREMESSA

1.1 A cosa serve la Carta dei Servizi

- ai cittadini:
- al gestore dei servizi cimiteriali:

1.2 Riferimenti normativi

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

3. INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

3.1 Orari di apertura dei cimiteri

3.2 A chi rivolgersi

Entità / uffici / persone

NUMERI UTILI

3.3 Svolgimento dell'attività cimiteriale e tempistica

Attività operativa

attività di ufficio:

3.4 Pagamenti

I pagamenti possono essere effettuati :

Per le concessioni e altri servizi:

Per gli allacciamenti e il canone di Illuminazione votiva

4. TIPOLOGIE DI SEPOLTURA

INUMAZIONE

Descrizione delle operazioni e rapporti coi dolenti

TUMULAZIONE

Descrizione delle operazioni e rapporti coi dolenti

CREMAZIONE

Descrizione delle operazioni e rapporti coi dolenti

5. PROCEDURE

5.1 Fasi fra il decesso e la sepoltura e soggetti a cui spetta operare

5.2 Cosa fare in caso di decesso di un familiare

Decessi presso abitazioni private

Decessi presso ospedali, Case di cura private, Case di riposo

Decessi fuori dal Comune per i quali è richiesta la sepoltura in un cimitero del Comune

5.3 Procedura per richiesta di inumazione e tumulazione

5.4 Procedura per concessione

Richiedenti:

Oggetto:

Procedura:

5.5 Procedura per subentro

Procedura:

5.6 Procedura per rinuncia

Procedura:

5.7 Procedura per richiesta di cremazione

5.8 Procedura per richiesta di esumazione/estumulazione straordinaria

Procedura:

Operazioni:

5.9 Recupero di posto salma – movimentazioni

Richiedenti:

Procedura:

Operazione:

5.10 Procedura per trasferimento di salme in altri Comuni

Procedura:

5.11 Procedura alla scadenza delle concessioni

5.12 Procedura per lo messa in opera di lapidi

5.13 Procedure per richieste/segnalazioni illuminazione votiva

Le richieste di allacciamento

Le segnalazioni di guasti

6. SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

Modalità di sostituzione ed istruzione del personale in caso di malattia o ferie

7. PENALI

In caso di mancato rispetto degli impegni presi con la presente carta dei servizi, verranno applicate al Concessionario le seguenti penali su semplice constatazione:

7.1 Orari di apertura dei cimiteri

Mancata apertura

Ritardata apertura

7.2 A chi rivolgersi

Insufficiente informazione

7.3 Mancata azione di pubblicizzazione

Insufficiente informazione con cartelli

Mancata o insufficiente quantità di stampati messi a disposizione, compreso: carta dei servizi, tariffe, tipologie di sepolture disponibili.

Insufficiente informazione sulle tipologie di sepolture disponibili all'ufficio o direttamente agli interessati

7.4 Svolgimento dell'attività cimiteriale e tempistica

Attività operative inadeguate

Attività operative non svolte tempestivamente

Attività di ufficio inadeguate

Attività di ufficio non svolte tempestivamente

7.5 Mancata sostituzione del personale a contatto col pubblico

7.6 Peggioramento nel tempo della qualità del servizio

Qualora da un anno all'altro il punteggio complessivo derivante dai questionari di gradimento del servizio dovesse peggiorare di più del 10% sull'anno precedente

ALLEGATI

(da formulare)

- Modello di richiesta di concessione cimiteriale
- Modello di richiesta di tomba di famiglia
- Modello di richiesta di collocazione lapide
- Modello di verbale di esumazione / estumulazione

Note a commento:

PENALI

La insufficienza dei servizi viene valutata dal Direttore dell'Esecuzione, che giustifica tale insufficienza a suo insindacabile giudizio e da' disposizioni per l'adeguamento.

Nel caso il Concessionario non provveda tempestivamente (ovvero nei minimi tempi tecnici necessari, ed in ogni caso entro XX giorni, verranno applicate le penali, che saranno ripetute ogni XX giorni o frazione fino ad esaudimento dell'adeguamento.

L'importo delle penali deve essere adeguato alla mancanza.