

CARTA DEI SERVIZI 2024

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl

SERVIZI CIMITERIALI

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 231/01 anticorruzione

3. SERVIZIO CIMITERIALI

4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO

- 4.1 Gestione dei Cimiteri;
- 4.1.1 Gestione operativa;

5. IMPEGNI INDICATORE STANDARD – IMPEGNO 2024

6. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

- 6.1 INFORMAZIONI
- 6.2 SICUREZZA
- 6.3 TUTELA AMBIENTALE
- 6.4 ACCESSIBILITA' AI CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI
- 6.5 RAPPORTO CON I CLIENTI
 - 6.5.1 Personale front office
 - 6.5.2 Comportamento del personale a contatto con il pubblico
 - 6.5.3 Suggerimenti e reclami
 - 6.5.4 Recapiti per il Clienti

1. INTRODUZIONE

1.1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la Carta dei Servizi, Eraclea Patrimonio e Servizi Srl 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, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, dalla Legge 11.7.1995 n. 273 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30.12.1998 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi del settore trasporti"). I successivi presupposti si rinviengono nell'art. 2, comma 461 della L. 244/2007, 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"; L. 33/2013 art. 32, da ultimo art. 25 del D.Lgs. 201/2022.

La presente carta dei servizi viene in ogni caso adottata in adempimento degli obblighi in tal senso disposti dal vigente Contratto di Servizio con il Comune di Eraclea.

La Carta dei Servizi illustra le caratteristiche e le modalità dei servizi svolti e definisce i parametri di qualità e quantità che Eraclea Patrimonio e Servizi Srl 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 Eraclea Patrimonio e Servizi Srl 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, Eraclea Patrimonio e Servizi Srl 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. Eraclea Patrimonio e Servizi Srl 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. Eraclea Patrimonio e Servizi Srl 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 Eraclea Patrimonio e Servizi Srl 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 Eraclea Patrimonio e Servizi Srl tali indicatori derivano dagli impegni assunti con il Comune di Eraclea, meglio definiti negli standard del servizio costituenti parte integrante del Contratto di Servizio.

Standard di prestazione: sono i livelli di servizio che Eraclea Patrimonio e Servizi Srl 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 Eraclea. 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 manutenzione verde pubblico, Eraclea Patrimonio e Servizi Srl 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 Eraclea Patrimonio e Servizi Srl

1.3. IL GIUDIZIO SUL SERVIZIO

L'indagine di rilevazione della qualità percepita sui servizi gestiti (verde pubblico, cimiteri, impianti sportivi, gestione sosta) verrà svolta annualmente da impresa specializzata incaricata da Eraclea Patrimonio e Servizi Srl o direttamente dalla società tramite interviste telefoniche, verificando il livello di soddisfazione rilevato sugli aspetti operativi relativi al servizio sulla base dei seguenti criteri

SERVIZI CIMITERIALI- INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA	VOTI MEDI
ORARI ACCESSO AI CIMITERI	DA 1 A 10
ABBIGLIAMENTO E COMPORTAMENTO OPERATORI	DA 1 A 10
PULIZIA E DECORO AREE CIMITERIALI	DA 1 A 10
DISPONIBILITA' PANCHINE, FONTANE, CESTINI	DA 1 A 10
MIGLIORAMENTO PROGRESSIVO DEL SERVIZIO	DA 1 A 10
GIUDIZIO COMPLESSIVO	

SERVIZI DI TUMULAZIONE CUSTOMER SATISFACTION INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA	VOTI MEDI
DISPONIBILITA' POSTI SALMA	DA 1 A 10
TEMPI ATTESA FRA RICHIESTA ED ESECUZIONE	DA 1 A 10
ADEGUATEZZA ATTREZZATURA SERVIZIO	DA 1 A 10
ADEGUATEZZA NUMERO OPERATORI	DA 1 A 10
COMODITA' ORARI ESECUZIONE SERVIZIO	DA 1 A 10
RISPETTO ORARI E TEMPI ESECUZIONE SERVIZIO	
GIUDIZIO COMPLESSIVO	

Di seguito viene riportata la tabella delle possibili criticità liberamente segnalabili dalla utenza (con risposte libere sul servizio sulla sosta in generale nel territorio)

CRITICITA' LIBERAMENTE SEGNALATE DALLA CLIENTELA SUL SERVIZIO	In valore percentuale sul totale delle segnalazioni
NIENTE DI NEGATIVO DA SEGNALARE	
NON SA, NON RISPONDE	
PULIZIA E DECORO	
ORARI DI APERTURA SCOMODI	
POCA CURA DI FONTANE E CESTINI	
POCHE FONTANE, CESTINI	
POCHE PANCHINE	
SCARSA ILLUMINAZIONE	
PERSONALE SCORTESE	
PAVIMENTAZIONE IRREGOLARE PERICOLOSA	
ABBIGLIAMENTO E COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	
ATTREZZATURE VECCHIE, NON SICURI	
MIGLIORARE LE AREE VERDI	
SCARSA MANUTENZIONE	

2. MISSIONE

2.1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E PRINCIPALI SERVIZI GESTITI

La società **Eraclea Patrimonio e Servizi Srl (EPS S.r.l)** è interamente partecipata dal **Comune di Eraclea** e, dal maggio 2022, ha in gestione i **servizi di gestione dei cimiteri di Eraclea e relativo servizio tumulazione ed estumulazione**.

Obiettivo primario della società è **rendere compatibili le esigenze della clientela turistica e residente con quelle degli operatori turistici**, all'interno di un contesto territoriale dove il contatto con la natura gode di una posizione privilegiata in quanto immersi in una pineta a due passi dal mare, a pochi minuti da Venezia.

La nascita delle società patrimoniali è stata dettata sovente da un'esigenza di carattere normativo: l'obbligo di scorporo per le società di servizi che detenessero reti, impianti ed altre dotazioni.

Nella fattispecie si fa riferimento all'art. 35 della Legge 448 del 2001 (Legge Finanziaria 2002), la cui ratio consiste nell'esigenza di assicurare la piena accessibilità agli asset funzionali allo svolgimento dei Servizi Pubblici Locali da parte di soggetti gestori eventualmente scelti con procedure ad evidenza pubblica.

Recentemente emergono le importanti modifiche apportate dall'art.14 della Legge 326/2003, ove si ha:

- una più precisa definizione dei "servizi di rilevanza economica" in luogo della precedente qualificazione dei servizi di rilevanza industriale (art. 113 TUEL, chiarendo ovviamente anche i servizi privi di rilevanza industriale, ora economica, facenti capo all'art. 113 Bis TUEL);
- la previsione che la società a cui venga conferita la proprietà delle reti, degli impianti e delle altre dotazioni sia a totale capitale interamente pubblico incedibile (in precedenza si stabiliva la maggioranza del capitale).

Tali considerazioni di carattere normativo determinano un processo di allargamento delle competenze e delle responsabilità facenti capo agli Enti Locali, tali per cui affinché si possa parlare di autonomia effettiva, è indispensabile predisporre una gamma di strumenti di politica locale effettivamente ampia ed efficace.

Si necessita pertanto la ristrutturazione della finanza pubblica al fine di tener conto dei vincoli imposti dal Patto di Stabilità Europeo, nonché di liberare risorse necessarie per rilanciare l'azione dei governi locali sul territorio di pertinenza in direzione del soddisfacimento di bisogni sempre più articolati.

Tali due esigenze fanno emergere l'opportunità strategica di costituire una Società Patrimoniale, di cui l'Ente Locale sia unico socio, che si configuri con il ruolo di "Cassaforse Pubblica", consentendo efficienze finanziarie, contabili, fiscali e organizzativo-gestionali.

Il capitale risulta essere al 100,00% di proprietà del Comune di ERACLEA

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

- la gestione dei servizi cimiteriali (escluse le operazioni di polizia mortuaria);

- la gestione della manutenzione del verde pubblico;
- la gestione di servizi di sosta e altre attività inerenti la mobilità;
- la gestione degli impianti sportivi comunali
- la gestione del servizio di farmacia comunale
- la gestione di servizi ausiliari ai precedenti.

2.2. LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

Attualmente la Eraclea Patrimonio e Servizi Srl NON è dotata di certificazione di qualità, ma sta predisponendo le procedure volte a ottenere un sistema di qualità certificato secondo le norme ISO 9001 e ISO 37001 impegnando quotidianamente l'Azienda e la propria organizzazione interna, ai fini del costante miglioramento dei servizi gestiti.

2.3. PERSONALE

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl disponeva al 31/12/2023 complessivamente di n. **8** dipendenti della società (a cui sono da aggiungere i dipendenti c.d. "*stagionali*").

Il Servizio Cimiterili si colloca all'interno del Settore Manutentivo di Eraclea Patrimonio e Servizi Srl
Il personale adibito al Servizio Verde è attualmente costituito da:

- n. 1 Responsabile del Settore Manutentivo;
- n. 3 addetto operativo a tempo indeterminato
- n. 4 addetti stagionali (assunti di solito da fine marzo a fine novembre di ogni anno).

Identificabilità del personale

Durante lo svolgimento della propria attività, il personale addetto al controllo della sosta indossa la divisa specifica ed espone bene visibile il cartellino di riconoscimento.

Monitoraggio sanitario del personale

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl garantisce il monitoraggio delle condizioni di salute del proprio personale tramite check up annuali e accertamenti periodici previsti dalle vigenti normative.

Formazione del personale

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl., 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.

Cortesia del personale

Tutto il personale a contatto con il pubblico (sia direttamente che telefonicamente) si comporta in maniera educata e cortese con 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.

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl cura la capacità di relazione con il Cliente mediante il Codice Etico e di Comportamento del personale.

2.4 SISTEMA INTEGRATO 231/01 - ANTICORRUZIONE

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl., sta adottando ed implementando 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. 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 ERACLEA

In riferimento all’attività relativa a **Servizio Cimiteriale** , Eraclea Patrimonio e Servizi Srl è affidataria di contratti di servizio nel Comune di Eraclea.

L’affidamento a Eraclea Patrimonio e Servizi Srl prevede una durata triennale (decorrenza 12/05/2022 e scadenza al 11/05/2025).

Sulla base del Contratto di Servizio, Eraclea Patrimonio e Servizi Srl provvede alla gestione dei servizi funerari e cimiteriali all’interno del territorio comunale, comprensivi delle Gestione dei Cimiteri;

4. DESCRIZIONE E DETTAGLIO DEL SERVIZIO

4.1. GESTIONE DEI CIMITERI

L’attività concerne l’espletamento all’interno delle mura perimetrali di ogni cimitero delle operazioni cimiteriali previste per legge, **ESCLUSE le operazioni di polizia mortuaria e gestione luci votive**, della custodia e sorveglianza dei cimiteri, della pulizia ed igiene delle aree interne pubbliche coperte e scoperte, della manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, reti, impianti affidati, nonché delle attrezzature e degli automezzi di servizio, dei locali, dei depositi.

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl ha ricevuto contestualmente al contratto di servizio, l’affidamento di beni immobili ed attrezzature di proprietà del comune (elencate in allegato al contratto di servizio, che viene annualmente aggiornato) sulle quali provvede ad effettuare gli interventi necessari al migliore svolgimento del servizio (interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria,

di risanamento, di dismissione, all'interno delle mura perimetrali di ogni cimitero, con esclusione delle aree esterne antistanti adibite a parcheggio o verde).

La gestione dei Servizi Cimiteriali avviene mediante l'applicazione di tariffe/canoni/diritti previsti dal tariffario, aggiornato annualmente sulla base degli indici di rivalutazione ISTAT

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.

Attività di guardiana e di custodia

Presso il Cimitero di Eraclea Centro è insediato l'ufficio di custodia ed informazioni al pubblico.

L'ufficio è aperto al pubblico il martedì secondo il seguente orario: dalle ore 8:00 alle 12:00

Presso il Cimitero di Torre di Fine non è insediato un ufficio e l'utenza può contattare il servizio informazioni da lun al ven dalle 09.00 -17.00 al numero +39 0421 237 928

Attività di pulizia e manutenzione aree comuni

Tali operazioni, da eseguirsi tutte all'interno delle mura perimetrali di ogni cimitero riguardano in dettaglio:

- svuotamento ceste fiori recisi
- spazzamento delle camere comuni
- sfalcio delle aree verdi comuni
- asportazione di foglie e sporcizia in genere, riassetto della ghiaia dai viali,
- irrorazione di diserbante;
- potatura delle piante e messa in forma delle siepi e degli arbusti
- manutenzione ordinaria e straordinaria finalizzata a rendere funzionali ed efficienti le infrastrutture pubbliche cimiteriali: ripristino di mura di cinta, rifacimento intonaci, tinteggiature, rifacimento di coperture, riparazione o sostituzione di infissi e serramenti, riparazione degli impianti idrici, ripristino di marciapiedi e viali, sostituzione di caditoie, ecc..

Tali interventi di manutenzione sono esclusi nei casi previsti dal Contratto di Servizio.

Frequenza degli interventi

Gli interventi di pulizia e manutenzione sono svolti con la frequenza media sotto riportata, fatti salvi ulteriori interventi effettuati in particolari periodi dell'anno (ad es. commemorazione dei defunti) o richiesti da particolari situazioni (ad es. eventi atmosferici rilevanti):

- svuotamento ceste fiori recisi: 3 gg/sett nel cimitero Centro, 2 gg/sett. nei cimitero Torre di Fine
- spazzamento delle camere comuni: 2 gg/sett;
- asportazione escrementi di piccione e lavaggio pavimentazioni aree pubbliche: 2 gg/sett .
- asportazione di foglie e sporcizia in genere, riassetto della ghiaia dai viali: 1 gg/sett.
- sfalcio delle aree verdi comuni: 7 sfalci /anno
- irrorazione di diserbante: 2 interventi/anno;
- potatura delle piante e messa in forma delle siepi e degli arbusti: secondo necessità;
- manutenzione ordinaria e straordinaria: sulla base di programmazione annuale.

Mezzi ed attrezzature impiegate

Le attività sopra citate sono svolte da Eraclea Patrimonio e Servizi Srl direttamente o mediante affidamenti a soggetti terzi. Nel Cimitero di città, per le operazioni di pulizia, raccolta rifiuti, riassetto viali e aree verdi, è previsto di norma la presenza di nr. 1 operatore per 5 gg/sett, per l'intero arco dell'anno.

Nel cimitero di Torre di Fine opera nr. 1 addetto allo spazzamento, per complessive 8 ore/gg per 6/gg/sett. Durante il periodo della commemorazione dei defunti, la frequenza degli interventi e la presenza di operatori aumenta in misura tale da garantire lo stato di decoro dei cimiteri.

In tutti i Cimiteri lo sfalcio, la potatura e l'irrorazione di diserbante viene eseguita da Eraclea Patrimonio e Servizi Srl ovvero affidata a ditte esterne specializzate.

Attività di sepoltura

Le attività di seguito evidenziate sono svolte da Eraclea Patrimonio e Servizi Srl mediante personale specializzato ed adeguatamente formato (proprio o del socio operativo privato), nel rispetto del regolamento di Polizia Mortuaria e delle vigenti norme di sicurezza e di igiene.

a) accogliimento 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 installata la stele identificativa e infine viene pulita e riassetata tutta l'area circostante.

c) *Tumulazione* in manufatti cimiteriali (loculo, tomba, ossario, ecc..) - Qualora richiesta ad Eraclea Patrimonio e Servizi Srl - 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.

d) *Esumazioni, Estumulazioni e Traslazioni* - Le esumazioni ordinarie (effettuate dopo 10 anni) e le estumulazioni ordinarie (effettuate alla scadenza della concessione), vengono programmate annualmente, informando di ciò familiari e parenti con circa 6 mesi di anticipo, mediante lettera e avvisi esposti nelle bacheche cimiteriale, e sul nostro sito aziendale nella sezione <https://www.eracleapatrimonio.it/servizi/servizi-cimiteriali/>.

Il giorno e l'ora della esecuzione dell'operazione, viene comunicata agli interessati con almeno 15 giorni di preavviso. Le esumazioni e le estumulazioni straordinarie vengono organizzate in accordo con i familiari.

5. IMPEGNI : INDICATORE STANDARD - 2024

FATTORE DI QUALITA'	TIPOLOGIA INDICATORE	STANDARD RICHIESTO DA CONTRATTO DI SERVIZIO	DATO CONSUNTIVO 2024	DATO PREVISIONE 2025
Caratteristiche del servizio: Disponibilità necessari posti salma dei	Tempi massimi di assegnazione di posti salma nei diversi cimiteri per tumulazione e inumazione	Non previsto	Per tumulazioni e inumazioni urgenti (in presenza di salma) entro 48 ore dalla richiesta.	Mantenere standard
Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi: spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori	Frequenza minima dei sopralluoghi e guardiani	Non previsto	Nel cimitero di città: frequenza giornaliera; nei cimiteri Torre di Fine sopralluogo 2 volte/sett. con operatori del servizio e presenza di operatori di altri servizi aziendali abilitati a fornire ed acquisire informazioni in merito ai servizi cimiteriali	Mantenere standard
Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi: spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori	Tempo di intervento per la messa in sicurezza per situazioni pericolose (problematiche di viabilità, pericoli di crolli o instabilità strutturali edili)	Non previsto	Entro 2 ore dalla chiamata un tecnico dell'azienda valuta ed organizza l'intervento per la messa in sicurezza.	Mantenere standard
Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi: spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori	Distanza massima tra i cestini porta rifiuti e le fontane posti all'interno dei cimiteri	Non previsto	Distanza ceste/fontane inferiore ai 100 m.	Mantenere standard
Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi: spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori	Frequenza delle operazioni di raccolta dei rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani dagli appositi contenitori posti all'interno del cimitero	Non previsto	Svuotamento ceste: cimitero di città 3 volte/settimana cimitero Torre di Fine 2 volte/settimana Nel periodo della commemorazione dei defunti le ceste vengono svuotate giornalmente.	Mantenere standard
Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi: spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori	Presenza di zone di socializzazione con panchine, etc.	Non previsto	Non previsto	Mantenere standard
Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi: spazi cimiteriali accoglienti, funzionali, sicuri e fruibili ai visitatori	Manutenzione verde	Non previsto	Vengono effettuati n. 7 interventi di sfalcio e n. 2 interventi di diserbo all'anno. Le piante presenti nelle aree comuni dei cimiteri sono sottoposte a controllo annuale, in funzione del quale viene programmato l'intervento di potatura	Mantenere standard
Tempi caratteristici: attivazione delle operazioni cimiteriali di polizia mortuaria con il necessario preavviso nel rispetto degli appuntamenti	Modalità e tempi di esecuzione delle operazioni di tumulazione ed inumazione	Non previsto	Inumazione e tumulazione di feretri: nella stessa giornata di arrivo al cimitero di destinazione; Tumulazione di resti ossei e di urne cinerarie: max 2gg da arrivo al cimitero di destinazione	Mantenere standard
Tempi caratteristici: attivazione delle operazioni cimiteriali di polizia mortuaria con il necessario preavviso nel rispetto degli appuntamenti	Modalità e tempi di esecuzione delle operazioni di estumulazione o traslazione delle salme	Non previsto	Estumulazioni ed estumulazioni ordinarie: (estumulazioni alla scadenza della concessione; estumulazioni dopo 10 anni). Tali operazioni vengono effettuate, ai termini di legge, nei tempi previsti dalla pubblicazione di avviso alla cittadinanza affisso alla bacheca dei cimiteri. Tempo minimo di preavviso ai famigliari 6 mesi prima dell'operazione telefonicamente, con preavviso di 15 gg, il giorno, l'ora di svolgimento delle operazioni.	Mantenere standard

6. FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

6.1. INFORMAZIONI

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl. assicura una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite il sito internet aziendale o mediante appositi avvisi e opuscoli chiari, leggibili e accessibili al pubblico le condizioni 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 strutture interessate.

Sito internet

Il sito aziendale www.eracleapatrimonio.it viene aggiornato tempestivamente, con particolare evidenza degli avvisi di modifica dei servizi.

Servizio Clienti e Ufficio informazioni telefonico

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

Presso il **Cimitero di Eraclea Centro** è insediato l'ufficio di custodia ed informazioni al pubblico.

L'ufficio è aperto al pubblico il **martedì** secondo il seguente orario: dalle ore 8:00 alle 12:00

Ufficio informazioni telefoniche

da lun al ven dalle 09.00 -17.00 al numero +39 0421 237 928

6.2. 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.

6.3. TUTELA AMBIENTALE

Nell'espletamento delle proprie attività Eraclea Patrimonio e Servizi Srl. 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.

6.4. ACCESSIBILITA' CLIENTI DIVERSAMENTE ABILI

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl 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.

6.5. RAPPORTO CON I CLIENTI

6.5.1. PERSONALE FRONT OFFICE

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl 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. Eraclea Patrimonio e Servizi Srl, in conformità al proprio Codice Etico, ha adottato un Codice di comportamento per il personale a contatto con il pubblico rendendolo noto alla Clientela mediante esposizione per estratto presso gli uffici aperti al pubblico e sul sito web.

6.5.2. 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.

Il personale addetto al controllo della sosta è tenuto al rilievo delle irregolarità ed è sempre disponibile per informazioni ai cittadini.

6.5.3. SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per l'inoltro di **reclami** e la formulazione di **suggerimenti** è possibile rivolgersi ad Eraclea Patrimonio e Servizi Srl tramite i seguenti recapiti:

telefonando **tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 09.00 -17.00**

al numero +39 0421 237 928

scrivendo ad **Eraclea Patrimonio e Servizi Srl - Via Abeti n 2, 30020 Eraclea mare**

a mezzo e-mail: **verde@eracleapatrimonio.it**

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 Eraclea Patrimonio e Servizi Srl dà inizio ad un'istruttoria, alla quale, secondo il nostro standard di processo, segue una risposta motivata e tempestiva (e comunque entro i 30 giorni dalla data di ricevimento), salvo necessità di ulteriori approfondimenti. In questo caso Eraclea Patrimonio e Servizi Srl 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 Eraclea Patrimonio e Servizi Srl- **Nel periodo dal 1 aprile a 30 ottobre**, Via Abeti n 2 30020 - Eraclea mare di Eraclea , Via Abeti n 2 e **nel periodo dal 1 novembre a 31 marzo** presso la sede operativa della Eraclea Patrimonio e Servizi Srl di Eraclea Via Roma 17/6 - **Lun-ven dalle 09.00 -17.00**

6.5.4. RECAPITI PER IL CLIENTE

Servizio Clienti e Ufficio Informazioni telefoniche

Eraclea Patrimonio e Servizi Srl

Nel periodo dal 1 aprile a 30 ottobre, presso la sede operativa della Eraclea Patrimonio e Servizi Srl di Eraclea , Via Abeti n 2

Nel periodo dal 1 novembre a 31 marzo presso la sede operativa della Eraclea Patrimonio e Servizi Srl di Eraclea Via Roma 17/6

L'ufficio è aperto al pubblico orario da **lun al ven dalle 09.00 -17.00**

e-mail verde@eracleapatrimonio.it

Emergenze

Dopo le 17.00 nei giorni feriali, è attivo un servizio per chiamate di emergenza:

tel. 351.260.8524

Per urgenze, il sabato e nei festivi è previsto l'intervento dei Vigili del Fuoco al numero **115** ovvero Polizia Locale di Eraclea: **+39 0421 234365**

Sito internet

Le informazioni sui servizi resi sono disponibili sui siti internet di Eraclea Patrimonio e Servizi Srl www.eracleapatrimonio.it e del Comune di Eraclea www.comune.eraclea.ve.it