Lupiae SERVIZI
... per la Città!

Città di Lecce

Carta dei Servizi

Realizzata in collaborazione con il Comune di Lecce
Settore Servizi Demografici, Statistici e Cimiteriali.

Gestione dei Servizi Cimiteriali

Lupiae Servizi S.p.A.

Sede Legale – Via Foscarini, 2/B - 73100
Lecce - Tel. 0832 - 241174 - Fax 0832 – 241174

Sito internet: www.lupiaeservizi.com
mail: lupiae_servizi@lupiaeservizi.com
Pec: lupiaeservizi@pec.it

Socio Unico Comune di Lecce
Direzione e Coordinamento:
Comune di Lecce ai sensi dell'art. 2497 bis del Codice Civile.

Lupiae SERVIZI ... per la Città!

Città di Lecce

1. *PREMESSA*

1.1 Significato e breve spiegazione della Carta (standard generali, specifici, indennizzo, rif. leggi) e validità;

1.2 Normativa di riferimento;

2. *PRINCIPI FONDAMENTALI*

2.1 Eguaglianza ed Imparzialità di trattamento

2.2 Continuità

2.3 Partecipazione e trasparenza

2.4 Cortesia

2.5 Efficacia ed Efficienza

2.6 Informazione

2.7 Chiarezza e Comprensibilità

2.8 Qualità, Sicurezza e Tutela ambientale

2.9 Privacy

3. *STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO/PERSONALE/LOGISTICA*

3.1 Standard di qualità del servizio

3.2 Caratteristiche dei servizi erogati

3.3 Fattori di Qualità

4. *TUTELA DELL'UTENTE*

4.1 Comportamento del personale di Lupiae Servizi verso gli utenti

4.2 Organi di tutela e presentazione reclami

5. *PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE*

5.1 Informazioni fornite ai cittadini-utenti

5.2 Modi e mezzi di informazione verso i cittadini- utenti

5.3 Richieste dei cittadini-utenti e partecipazione

5.4 Valutazione del grado di soddisfazione dei cittadini-utenti

Elenco degli allegati:

- ***ALLEGATO 1: CUSTOMER SATISFACTION – QUESTIONARIO -***
- ***ALLEGATO 2: MODULO DI SEGNALAZIONE – RECLAMO -SUGGERIMENTO***

1. PREMESSA

1.1. *SIGNIFICATO, BREVE SPIEGAZIONE DELLA CARTA E VALIDITA'*

La *"Carta dei Servizi cimiteriali "* gestito da *LUPIAE SERVIZI S.p.A.* nel territorio del Comune di Lecce, ed emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, di seguito esplicitata, costituisce una dichiarazione di impegno formale dell'Azienda nei confronti dei propri utenti, come tale un elemento integrativo del Contratto Quadro di affidamento stipulato in data 08 Aprile 2019 con l'Ente Comune di Lecce.

Quest'ultimo disciplina i rapporti fra Lupiae Servizi S.p.A. ed il Comune per l'esercizio del servizio, definisce i rispettivi diritti e obblighi delle parti e le misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti dell'Azienda. In virtù di tale contratto Lupiae, provvede allo svolgimento delle attività e agli adempimenti amministrativi connessi alla "*Gestione dei servizi cimiteriali "*.

Pertanto, a Lupiae Servizi S.p.A. vengono riconosciute importanti funzioni, fra le quali, quelle di presidiare e sviluppare le relazioni con gli enti e le organizzazioni territoriali, di gestire il rapporto con la clientela, e di presidiare e sviluppare il rapporto con i cittadini.

La presente Carta intende soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Azienda e Utente, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo, certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi del servizio, favorendo nel contempo comportamenti fiduciari, dialettici e propositivi.

La Carta dei Servizi rappresenta per la Società Lupiae lo strumento per dichiarare ai propri utenti i livelli (di qualità e quantità) dei servizi erogati, che si impegna a raggiungere nell'anno; per gli Utenti è lo strumento per conoscere gli obiettivi della Società e soprattutto per controllarne e verificarne l'attuazione.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra Lupiae ed i suoi utenti.

La Società, con il presente documento, si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti.

Gli standard di qualità si distinguono in:

- ***STANDARD GENERALI***: riferibili al complesso delle prestazioni aziendali;
- ***STANDARD SPECIFICI:*** riferibili a ciascuna delle singole prestazioni individuate e direttamente verificabili dal singolo utente. I tempi delle prestazioni di seguito indicati sono espressi in giorni lavorativi, eccetto quando diversamente specificato, e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, delle predisposizioni di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.
- Lupiae Servizi S.p.A. non garantisce il rispetto degli standard indicati in caso di eventi di carattere eccezionale, non dipendenti dall'Azienda.

La definizione della Carta del Servizio ha coinvolto profondamente la struttura aziendale.

La proposta è stata discussa dall'Amministratore Unico con il Responsabile dell'Ufficio Controllo qualità, per un confronto su quanto in essa previsto.

Validità della Carta*:*

La presente edizione della "*Carta dei Servizi cimiteriali "* di Lupiae Servizi S.p.A. per il Comune di Lecce ha validità sino alla data di scadenza del relativo Contratto di Servizio stipulato fra l'Azienda ed il Comune, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni della normativa di riferimento o degli standard proposti.

1.2. *NORMATIVA DI RIFERIMENTO*

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"
- Legge 7 agosto 1990, n° 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi"
- Legge 11 luglio 1995, n° 273: "Conversione in legge, con modificazioni del decreto-legge 12 maggio 1995, n° 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Lupiae Servizi S.p.A. gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

2.1. *EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO*

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazioni di sesso, razza o religione.

Pertanto, garantisce l'uniformità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2. CONTINUITA'

L'Azienda si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

2.3. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di carattere collettivo, hanno diritto di richiedere chiarimenti e accedere alle informazioni aziendali di interesse, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni, in merito a prestazioni di servizi istituzionali, anche mediante confronto con il Direttore di riferimento o suo delegato; nonché di partecipare alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai clienti - utenti e dalle Associazioni dei Consumatori qualora si verifichino violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dai Cittadini-Utenti e dalle Associazioni dei Consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità dei servizi forniti.

2.4. CORTESIA

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a garantire ai Cittadini-Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

2.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Lupiae Servizi S.p.A. persegue l'obbiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6. INFORMAZIONE

Lupiae Servizi S.p.A. assicura una chiara ed esaustiva informazione plurilingue ai Cittadini-Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari, leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche; mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi (vedi paragrafo 5.1).

La Società, inoltre, si impegna ad inviare alle Associazioni dei Consumatori, con periodicità concordata, un report riguardante i dati più significativi, con riferimento alle caratteristiche quali/quantitative dei servizi.

2.7. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA'

Lupiae Servizi S.p.A. garantisce ai Cittadini-Utenti procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

2.8. QUALITA' E TUTELA AMBIENTALE

Nell'espletamento delle proprie attività la Società 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, in modo integrato, l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'Ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

2.9. PRIVACY

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui alla L. 31/12/96 n. 675 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare, la Società consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 13 della medesima legge.

3. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO/PERSONALE/LOGISTICA

3.1 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Lupiae Servizi S.p.A. definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato alla Comunità, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale ed alla accessibilità e sicurezza del servizio; gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese da Lupiae e specifici, ossia relativi alle singole prestazioni.

3.2 CARATTERISTICHE DEI SERVIZI EROGATI

- Operazioni cimiteriali
- Guardiania, portierato
- Supporto amministrativo
- Pulizia e disinfestazione
- Raccolta e smaltimento dei rifiuti speciali cimiteriali
- Lavori di piccola manutenzione.

❖ *GESTIONE DELLE OPERAZIONI CIMITERIALI*

Si tratta delle operazioni necessarie alla gestione delle salme e resti mortali nel cimitero e rientrano fra gli adempimenti previsti dall'Art. 76 del D.P.R. n. 285/90, dalla circolare del Ministero della Sanità n. 24/93 e dalle norme collegate e correlate. Lo svolgimento delle operazioni è disciplinato anche dal "Regolamento Comunale Cimiteriale".

Aspetti di dettaglio sono definiti dal Comune di Lecce anche attraverso appositi ordini di servizio.

L'effettuazione dei servizi cimiteriali di sepoltura, nonché l'esecuzione delle opere murarie e di scavo/reinterro eventualmente connesse, sono assicurate tempestivamente, in base alle necessità e garantite nell'intero arco della settimana (esclusa di norma la domenica).

Durante lo svolgimento di qualsiasi operazione cimiteriale, ed in particolare di esumazioni ed estumulazioni, vengono adottati gli accorgimenti necessari per prevenire danni alle sepolture circostanti, comunque, successivamente ripulite da eventuali residui di rifiuto, terriccio, polvere o calcinacci.

Le operazioni cimiteriali connesse alla gestione delle salme sono le seguenti, di cui vengono sommariamente specificate le singole operazioni che le compongono:

- <u>Inumazione:</u>

Per inumazione si intende il seppellimento del cadavere in una fossa scavata nella terra. La Società Lupiae predispone il personale per eseguire i lavori in modo cronologico ed operativo secondo quanto descritto di seguito:

Trasporto del feretro dalla sala sosta (camera mortuaria) del cimitero fino al posto di inumazione, escavazione della fossa, a mano o con mezzi meccanici, di dimensioni idonee (cm 150x50 per i bambini e cm. 220x80 per gli adulti, profonde entrambe metri 2, con spazio fra singole fosse di almeno cm. 50, comunque delle dimensioni previste dalla norma), deposizione del feretro nella fossa, chiusura e riempimento della fossa con terra di risulta dello scavo (la terra scavata in profondità andrà posta in prossimità della superficie e viceversa), pulizia dell'area circostante il posto di inumazione, successiva aggiunta di terreno fino al definitivo livellamento.

- Esumazione:

Per esumazione si intende la verifica dello stato trasformativo della salma posta in una tomba in terra, al fine di compiere le operazioni conseguentemente ammesse e programmate. La Lupiae Servizi predispone il personale ad eseguire gli interventi in modo conforme alla programmazione predefinita, secondo quanto descritto di seguito.

Escavazione della fossa a mano o con mezzi meccanici, verifica dello stato trasformativo ed eventuale sollevamento e raccolta del feretro contenente il cadavere o resto mortale, successivo riempimento della fossa con terreno di scavo e di riporto fino a livellamento del terreno (salvo il caso di successivo imminente utilizzo per inumazione), pulizia della zona circostante la fossa. All'operazione di esumazione va acclusa la rimozione dei rifiuti di risulta, l'eventuale trasferimento della salma indecomposta in altra bara, l'eventuale trasferimento dei resti ossei in cassettina ossario, nonché il successivo smaltimento dei rifiuti provenienti dall'operazione, nei modi di legge.

- Tumulazione:

Per tumulazione si intende il seppellimento di un feretro contenente salma in una tomba edificata in muratura o cemento armato, od altri simili materiali da costruzione.

La Lupiae Servizi, secondo la tipologia di manufatto cimiteriale, predispone il personale ad eseguire i lavori in modo cronologico ed operativo secondo quanto descritto di seguito.

Trasporto del feretro dalla Sala sosta (camera mortuaria) del cimitero fino al posto di tumulazione, rimozione del sigillo del loculo e quanto altro presente che impedisca lo svolgimento dell'operazione, tumulazione del feretro, chiusura del loculo, costruzione e rimozione di eventuali impalcature, pulizia della zona circostante. Qualora trattasi di tumulazione di cadavere il tumulo deve essere ermeticamente chiuso con muro di mattoni o piastra cementizia a norma di legge e successiva sigillatura degli interstizi e delle fessure libere.

- Estumulazione:

Per estumulazione si intende la verifica dello stato trasformativo della salma posta in una sepoltura in tumulo, al fine di compiere le operazioni conseguentemente ammesse e programmate. La Lupiae Servizi predispone il personale ad eseguire gli interventi in modo conforme alla programmazione predefinita, secondo quanto descritto di seguito.

Rimozione della lapide e di quanto altro presente che impedisca lo svolgimento dell'operazione, apertura loculo ed estrazione del feretro per la verifica dello stato trasformativo, costruzione e rimozione di eventuali impalcature, eventuale trasferimento del cadavere indecomposto in altra bara, eventuale raccolta dei resti mortali ossei in cassetta ossario, raccolta e smaltimento dei rifiuti, pulizia della zona circostante, disinfezione del loculo. La rimozione dei rifiuti avviene con criteri analoghi a quelli indicati per l'esumazione.

- Esumazioni ed estumulazioni disposte dall'Autorità Giudiziaria:

La Società Lupiae garantisce il compimento di tutte le operazioni di esumazioni o estumulazioni straordinarie, secondo gli ordini impartiti dalle Autorità Giudiziarie competenti e dagli Uffici Comunali.

➢ Traslazione:

Per traslazione si intende lo spostamento di una salma da una sepoltura ad un'altra del cimitero, ovvero verso altri cimiteri.

Si rimanda alla descrizione delle singole operazioni che concorrono alla traslazione.

❖ ***GUARDIANIA – PORTIERATO - CUSTODIA***

La Società Lupiae Servizi garantisce l'apertura e la chiusura giornaliera della Necropoli per tutto l'arco dell'anno, comprese le festività, secondo gli orari al pubblico stabiliti dal Comune. Le chiusure dei cancelli pedonali e carrai, sono precedute da un'adeguata ispezione all'interno del cimitero, al fine di verificare che non vi sia più presenza di visitatori.

Il servizio di sorveglianza comprende, fra le altre prestazioni meglio definite dal Contratto di Servizio , anche le seguenti:

- ✓ La sorveglianza affinchè nessuno estragga dal cimitero alcun oggetto posto in custodia, o che si introducano oggetti estranei al servizio e si facciano abusi di qualsiasi genere , parimenti, gli utenti si uniformino nel comportamento alla struttura a cui accedono;
- ✓ La sorveglianza a ché venga impedito che privati eseguano lavori apportando modifiche alle lapidi, ai rivestimenti o in generale alla struttura dei fabbricati cimiteriali di proprietà comunale, in applicazione delle espresse indicazioni operative che sono impartite dal Comune;
- ✓ L'obbligo della segnalazione al Comune di eventuali situazioni di alterazione dell'ordine del cimitero o di pericolo, che si dovessero rilevare all'interno dello stesso, e l'attivazione di tutte le misure necessarie per segnalare il pericolo e/o circoscrivere il luogo con opportuna segnaletica, in attesa dell'intervento definitivo;
- ✓ La segnalazione al Servizio Tecnico Comunale per tutte le necessità che si presentassero.

❖ *SUPPORTO ATTIVITA' AMMINISTRATIVA*

La Società Lupiae con proprio personale, garantisce, tutta l'attività di front e back office relativa ai servizi cimiteriali di cui al Contratto Quadro. L'ufficio è aperto al pubblico in tutti giorni feriali, dal lunedì al sabato, dalle 7,30 alle 13,00.

Nello svolgimento dell'attività di front-office, il personale impegnato sarà in grado di fornire le informazioni agli utenti anche in altre lingue e, principalmente, in lingua inglese.

Le attività svolte sono riferite a:

- ✓ attività di informazioni relative alla Necropoli ed alle attività che si svolgono;
- ✓ attività istruttoria per la verifica del diritto d'accoglienza nel cimitero di salme, resti mortali, ossa, ceneri;
- ✓ attività di istruttoria e verifica per gli atti relativi all'espletamento delle varie attività operative cimiteriali (traslazioni, celle frigorifere, deposito d'osservazione, camera mortuaria, ecc…);
- ✓ tutte le altre 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 fisico e/o informatico di tutta la documentazione cimiteriale e suo aggiornamento;
- ✓ coadiuvare il personale comunale nelle operazioni di registrazione sugli appositi registri cartacei e su supporti elettronici di tutte le operazioni svolte all'interno del cimitero relativamente ai servizi funebri e alle operazioni cimiteriali;

❖ *IL SERVIZIO DI PULIZIA E DISINFESTAZIONE*

Il servizio di pulizia comprende, tra le altre, le prestazioni di seguito indicate secondo le periodicità ivi previste.

- ✓ la pulizia giornaliera degli uffici cimiteriali, della camera mortuaria, dei servizi igienici presenti nel cimitero e degli spogliatoi;

- ✓ la disinfestazione e la pulizia, con prodotti appropriati, della sala autoptica, della sala celle frigorifere, nonché dell'interno delle stesse celle, dopo ogni utilizzo, ivi compreso lo smaltimento dei residui di autopsia;
- ✓ la pulizia settimanale di tutti i percorsi pedonali e carrabili all'interno del cimitero oltre al diserbo, l'asportazione di erba e delle foglie, il trasporto a rifiuto;
- ✓ la pulizia giornaliera del viale principale di accesso, del piazzale antistante la Chiesa di SS. Nicolò e Cataldo, della zona circostante gli uffici e la camera mortuaria;
- ✓ la pulizia straordinaria di tutti i percorsi pedonali e carrabili all'interno del cimitero nei giorni antecedenti la commemorazione dei defunti, ivi compreso il diserbo, l'asportazione dell'erba e delle foglie, il trasporto a rifiuto (a carico di altro settore verde pubblico) ;
- ✓ la fornitura di saponi, asciugamani e carta igienica per i due g-uppi di servizi igienici presenti all'interno del cimitero cittadino.

❖ ***RACCOLTA E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SPECIALI CIMITERIALI***

L'attività di raccolta, conferimento e smaltimento comprende le seguenti operazioni:

- ✓ Raccolta dei rifiuti cimiteriali provenienti dalle operazioni cimiteriali (avanzi di casse, indumenti e zinco) e dei rifiuti inerti speciali e loro deposito temporaneo all'interno del cimitero nei limiti normativamente concessi (TT.UU. Ambiente 152/06);
- ✓ Separazione del materiale metallico da riciclare e disinfezione del medesimo;
- ✓ Stoccaggio in apposito contenitore per il periodo previsto dalla legge e successivo periodico smaltimento nelle forme di legge.

❖ ***LAVORI DI PICCOLA MANUTENZIONE***

La Lupiae esegue i lavori di piccola manutenzione del cimitero, consistenti, a titolo esemplificativo:

- ✓ Sostituzione di rubinetti delle fontane a servizio della struttura cimiteriali;
- ✓ Piccola manutenzione di riparazione infissi e serramenti dei locali comunali;
- ✓ Piccola manutenzione idraulica dei servizi igienici degli uffici e dei bagni per il pubblico.

3.3 FATTORI DI QUALITA'

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti. La Società Lupiae Servizi S.p.A. individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del servizio:

- Rapporti con l'utenza: ci si impegna alla massima gentilezza e cordialità, nonché attenzione all'utente ed impegno alla soluzione delle problematiche;
- Regolarità del servizio: ci si impegna a garantire la costante esecuzione delle attività richieste;
- Ottemperare agli obblighi di Polizia Mortuaria relativi alla gestione operativa cimiteriale.
- Rispondere alle istanze dell'utenza in tempo reale, rispetto alle esigenze della sepoltura;
- Rispondere entro 30 giorni alle istanze dell'utenza d'altro genere, salvo urgenze;
- Ottemperare agli obblighi di Polizia Mortuaria relativi alla gestione amministrativa cimiteriale.
- Assicurare la disponibilità ricettiva del cimitero;

4. TUTELA DELL' UTENTE

4.1 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DI LUPIAE SERVIZI S.p.A. VERSO I CITTADINI UTENTI

Il personale di Lupiae Servizi S.p.A., è munito di tesserino di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire all'interno degli uffici dell'Azienda, all'esterno e quando prende contatto, per ragioni di lavoro, con il cliente - utente.

Tutti i dipendenti di Lupiae sono tenuti a rapportarsi con i cittadini-utenti con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, e ad indicare il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.

4.2 ORGANI DI TUTELA E PRESENTAZIONE DI RECLAMI

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 di Lupiae Servizi S.p.A., sia in forma verbale che scritta e, attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

Sede Legale – Via Foscarini, 2/B - 73100
Lecce - Tel. 0832 - 241174 - Fax 0832 – 241174

Sito internet: www.lupiaeservizi.com
mail: lupiae_servizi@lupiaeservizi.com
Pec: lupiaeservizi@pec.it

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente, l'eventuale delega da parte di un utente ad una Associazione dei Consumatori, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

L'Azienda, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti. Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto.

L'Azienda si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui saranno presenti almeno il Responsabile/Coordinatore del Servizio coinvolto ed il Responsabile del Controllo Qualità 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.

A tutela dei diritti dei cittadini – utenti, il Contratto di Servizio prevede comunque le misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti dell'Azienda, a garanzia del rispetto del contratto, degli standard di qualità stabiliti nella Carta dei Servizi e delle disposizioni di legge.

La Società 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, in funzione delle loro particolari esigenze.

Sarà inoltre cura del Responsabile del Controllo Qualità redigere annualmente, una relazione nella quale si confrontano i risultati conseguiti nell'anno precedente con gli standard stabiliti, individuando le ragioni di eventuali scostamenti e relative azioni correttive previste.

5. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

5.1 INFORMAZIONI FORNITE AI CITTADINI-UTENTI

Lupiae Servizi S.p.A., fornisce ai cittadini-utenti ed alle Associazioni dei Consumatori una informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi, loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione e di accesso al servizio;
- condizioni di erogazione del servizio;
- caratteristiche quali-quantitative dei servizi erogati;
- struttura dell'azienda e procedure che possono interessare il cliente;
- andamento economico dell'azienda.

5.2 MODI E MEZZI DI INFORMAZIONE VERSO I CITTADINI-UTENTI

Lupiae Servizi S.p.A. adotta diverse modalità di informazione ai cittadini - utenti ed alle Associazioni dei Consumatori:

- per le campagne di informazione e sensibilizzazione prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti tipici della comunicazione.

5.3 RICHIESTE DELL'UTENTE E PARTECIPAZIONE

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a garantire al cittadino-utente ed alle Associazioni dei Consumatori il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.
L'utente e le Associazioni dei Consumatori hanno inoltre il diritto di accesso a tutte le informazioni aziendali che interessano e agli atti amministrativi ai sensi e secondo le modalità previste dalla L. 241/90 e successive modificazioni.
La Azienda riconosce ai cittadini-utenti ed alle Associazioni dei Consumatori anche la possibilità di presentare richieste di informazioni in forma scritta alle quali si impegna a rispondere entro 20 giorni lavorativi.
Inoltre è previsto un "Tavolo di confronto e concertazione" che si riunisce annualmente, o su richiesta di un suo componente, a cui partecipano rappresentanti di Lupiae Servizi S.p.A. in funzione degli argomenti trattati, gli esponenti di Associazioni di Difesa dei Consumatori presenti sul territorio, riconosciute a livello nazionale (L. 281/98) e regolarmente registrate, e i rappresentanti di associazioni delle categorie economiche e produttive. In tale occasione si discuterà sullo stato di attuazione della Carta dei Servizi, presentando una sintesi dei risultati acquisiti e registrati nell'anno precedente.

5.4 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI

Lupiae Servizi S.p.A considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri Utenti tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere un loro giudizio riguardo alla qualità del

servizio erogato. A tal fine, pertanto, Lupiae Servizi S.p.A. considera di fondamentale importanza un'attenta analisi dei reclami ricevuti, nonché delle richieste di informazioni e chiarimenti.

L'azienda inoltre effettua periodicamente indagini di "customer satisfaction", utili a rilevare i motivi più frequenti di insoddisfazione degli Utenti, per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

Lupiae SERVIZI ... per la Città!

Città di Lecce

ALLEGATO 1

CUSTOMER SATISFACTION
QUESTIONARIO

Le chiediamo la cortesia di barrare le risposte con una X nella casella corrispondente, dando un valore al giudizio espresso, come sotto indicato:

- **molto soddisfacente : valori da 7 a 10 _____;**
- **soddisfacente : valori da 6 a 7 _____;**
- **poco soddisfacente: valori da 5 a 6 _____;**
- **insoddisfacente : valori da 1 a 5 _____;**

❖ ***SESSO***

□ Uomo

□ Donna

❖ **Età :**

□ Meno di 45 anni **□ Tra 46 e 55 anni**
□ Tra 56 e 65 anni **□ Tra 66 e 75 anni**
□ Oltre 75 anni

Lupiae SERVIZI ... per la Città!

Città di Lecce

❖ **Titolo di studio:**

□ **Nessuno**	□ **Licenza Elementare**
□ **Licenza Media**	□ **Diploma**
□ **Laurea Cittadinanza:**	
□ **Italiana**	
□ **Comunitaria**	
□ **Extracomunitaria**	

Professione(specificare quale):_____

SEZIONE 1 :

Con che frequenza si reca presso gli uffici al cimitero?

□ **Più volte la settimana**	□ **Almeno una volta la settimana**
□ **Almeno una volta al mese**	□ **Meno di una volta al mese**

Come giudica il grado di pulizia del cimitero?

□ **Molto soddisfacente**	□ **Soddisfacente**
□ **Poco soddisfacente**	□ **Insoddisfacente**

Come giudica l'accessibilità del cimitero relativamente ai soggetti disabili o per le persone anziane con difficoltà motorie?

□ **Molto soddisfacente**	□ **Soddisfacente**
□ **Poco soddisfacente**	□ **Insoddisfacente**

Come giudica lo stato di conservazione e mantenimento della struttura cimiteriale?

□ **Molto soddisfacente**	□ **Soddisfacente**
□ **Poco soddisfacente**	□ **Insoddisfacente**

Lupiae SERVIZI ... per la Città!

Città di Lecce

Come giudica gli orari di apertura del cimitero relativamente alle sue esigenze?

□ Molto soddisfacenti **□ Soddisfacenti**
□ Poco soddisfacenti **□ Insoddisfacenti**

Le è mai capitato di subire piccoli furti o riscontrare atti di vandalismo sulle tombe dei propri cari?

□ Si **□ No**

Le è mai capitato di effettuare reclami? Se si, a chi si è rivolto?
Sono stati in grado di risolvere il suo problema?

□ Si, mi sono rivolto a _____

□ No

SEZIONE 2:

Come giudica la capacità e la disponibilità del personale del cimitero, in termini di preparazione, affidabilità, risposta, competenza e cortesia:

□ Molto soddisfacente **□ Soddisfacente**
□ Poco soddisfacente **□ Insoddisfacente**

Come giudica i tempi per l'espletamento delle pratiche cimiteriali e la risoluzione del problema?

□ Molto soddisfacente **□ Soddisfacente**
□ Poco soddisfacente **□ Insoddisfacente**

Lupiae SERVIZI ... per la Città!

Città di Lecce

Per il servizio specificatamente richiesto_____

<u>Come giudica il trattamento che le è stato dedicato da parte del personale preposto, in termini di professionalità, adeguatezza nell'assolvimento della funzione svolta, chiarezza e fiducia ispiratale?</u>

□ Molto soddisfacente **□ Soddisfacente**

□ Poco soddisfacente **□ Insoddisfacente**

<u>Quale iniziativa si sentirebbe di consigliare al Responsabile del servizi cimiteriali da lei indicato per aumentarne la qualità?</u>

_____
_____
_____
_____

I DATI RACCOLTI SONO TUTELATI E TRATTATI NEL RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI DI CUI AL D.LGS.n°196 DEL 30 GIUGNO 2003 (CODICE IN MATERIA DI PRIVACY).

SI RINGRAZIA PER LA DISPONIBILITA' E L'ATTENZIONE ACCORDATA, CERTI CHE LE SUE OSSERVAZIONI COSTITUIRANNO UN VALIDO CONTRIBUTO PER IL PERSEGUIMENTO DI UN NOSTRO OBIETTIVO DI QUALITA'.

Lupiae SERVIZI
... per la Città!

Città di Lecce

Allegato 2: Modulo di segnalazione – Reclamo – Suggerimento

Da inviare a

LUPIAE SERVIZI S.p.A.
Via Foscarini, 2/B
73100 L E C C E
Fax: 0832 241174
Mail: **lupiae_servizi@lupiaeservizi.com**

DATI IDENTIFICATIVI SEGNALANTE

Cognome _____Nome _____

Recapito telefonico _____ mail: _____

Tipologia di Segnalazione: (il settore oggetto della segnalazione)

_____

Descrizione del disservizio :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

luogo e data_____ Firma

I dati forniti sono trattati ai sensi del D.Lgs n. 196 del 30.06.03 e successive modificazioni ed integrazioni

Lupiae SERVIZI

...per la Città!

Città di Lecce

Lupiae Servizi S.p.A.

Sede Legale – Via Foscarini, 2/B - 73100 Lecce - Tel/ Fax 0832 – 241174 –

Sito internet: www.lupiaeservizi.com -
- mail: lupiae_servizi@lupiaeservizi.com -
- Pec: lupiaeservizi@pec.it

Socio Unico Comune di Lecce - Direzione e Coordinamento:

Comune di Lecce ai sensi dell'art. 2497 bis del Codice Civile.