

2023

LA POLITICA AZIENDALE



Sede legale: Strada della Repubblica 1

Uffici ADE S.p.A. - Sede Operativa

Indirizzo: V.le Villetta n. 31/A – Parma

Telefono: 0521.964042

E-mail: info@adespa.it

Sommario

1. PRESENTAZIONE.....	2
1.1 ADE S.p.A.: una realtà in continua crescita	2
1.2. I Servizi Erogati	2
1.2.1. <i>Operazioni di sepoltura: inumazione e tumulazione</i>	3
1.2.2. <i>Operazioni di disseppellimento: esumazione ed estumulazione</i>	3
1.2.3 <i>Ulteriori servizi offerti</i>	5
ADE S.p.A. offre ulteriori servizi alla sua clientela di seguito elencati:.....	5
2. IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	7
2.1. Scopo dell'adozione del Sistema di Gestione Integrato.....	7
2.2. Perché adottare un Sistema di Gestione Integrato (SGI)	8
3. LA POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO.....	9
3.1. Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro e Parità di Genere.....	11

1. PRESENTAZIONE

1.1 ADE S.p.A.: una realtà in continua crescita

La ADE S.p.A., è una Società costituita dal Comune di Parma, allo scopo di gestire i cimiteri del territorio comunale, in primis, il cimitero monumentale “LA VILLETTA” . È attiva legalmente nel 2004 anno in cui, inoltre, è stata iscritta al Registro delle Imprese.

Nel Dicembre del 2005, dalla ADE S.p.A., si forma la ADE Servizi S.r.l, alla quale afferiscono alcuni compiti prima in capo alla ADE S.p.A., in particolare la gestione dei servizi funebri.

La Sede Operativa principale dell’ADE S.p.A. è sita in viale Villetta n. 31/A, in Parma (La Villetta), alla quale fanno riferimento i restanti cimiteri gestiti in appalto dalla società stessa, di seguito elencati:

- ❖ CIMITERI DEL COMUNE DI COLLECCHIO;
- ❖ CIMITERI DEL COMUNE DI SALA BAGANZA;
- ❖ CIMITERI DI SALSOMAGGIORE TERME.

Con lo scopo di migliorare e essere competitiva a livello provinciale, la ADE S.p.A. si propone di aderire agli standard e requisiti delle norme UNI EN ISO 14001:2018 (Sistemi di Gestione per l’Ambiente), UNI EN ISO 45001:2018 (Sistemi di Gestione per la Sicurezza e Salute sui luoghi di Lavoro), UNI EN ISO 9001:2015 (Sistemi di Gestione per la Qualità) e UNI 125:2022 (Sistemi di Gestione per la Parità di Genere).

1.2. I Servizi Erogati

La ADE S.p.A. ha incentrato la sua attività lavorativa nella gestione dei servizi cimiteriali attinenti tutti i cimiteri serviti dall’azienda. Per “servizi cimiteriali” si

intende l'insieme delle attività inerenti la disponibilità, la custodia, il mantenimento o l'ampliamento del demanio cimiteriale, l'accettazione dei defunti nel cimitero, nonché le operazioni cimiteriali di inumazione, tumulazione, esumazione, estumulazione, traslazione di defunti o la dispersione delle loro ceneri all'interno delle strutture, le concessioni di spazi per sepolture, l'illuminazione elettrica votiva e tutte le registrazioni amministrative connesse a quanto sopra.

1.2.1. Operazioni di sepoltura: inumazione e tumulazione

Le operazioni di sepoltura gestite da ADE S.p.A. presso i vari cimiteri, constano di inumazione e tumulazione. L'inumazione consiste nel deporre la bara nel terreno ed è un'operazione cimiteriale prevista per la sepoltura nei campi comuni a rotazione o nei posti in terra in concessione.

Viene effettuata una fossa nei campi designati da quattro operatori cimiteriali che provvedono all'atto. In previsione di un'inumazione, il coordinatore cimiteriale ordina di effettuare lo scavo della fossa dove il defunto verrà sepolto.

La tumulazione consiste nel seppellimento del cadavere in un loculo in muratura. Questa operazione cimiteriale è prevista per la sepoltura dei defunti in loculi in muratura costruiti in superficie nel cimitero di Parma e in tutti quelli serviti da ADE S.p.A.

L'Inumazione e tumulazione può avvenire in caso di cadaveri o ceneri, resti mortali o resti ossei. Seguono su richiesta operazioni di montaggio della lapide, allacci luce votiva,....

1.2.2. Operazioni di disseppellimento: esumazione ed estumulazione

Le operazioni di disseppellimento gestite da ADE S.p.A., presso i cimiteri di Parma, Collecchio, Sala Baganza e Salsomaggiore Terme consistono nell'esumazione ed estumulazione del defunto.

La programmazione delle esumazioni fa riferimento ad interi campi o alcune parti di

essi. L'elenco delle salme da esumare, nel cimitero di Parma, viene reso noto con molto anticipo cosicché i familiari prendano atto il prima possibile delle procedure previste. Il parente può così decidere se presenziare o meno alle operazioni di esumazione. Questo procedimento viene effettuato ogni anno, entro le festività dei defunti e vengono esposti sia dei cartelli sulle lapidi interessate, sia viene pubblicato un piano esumazioni annuali, stampato e affisso al di fuori delle strutture, oltreché all'Albo Pretorio del Comune. Alla data concordata con i familiari, gli operatori cimiteriali effettuano le operazioni di scavo per raggiungere la cassa, cosicché i familiari che abbiano accettato, possano visionare ciò che resta del caro defunto e decidere sul da farsi.

Le operazioni di estumulazione, invece si effettuano su richiesta, allo scadere della concessione dopo 40 anni o in caso di mancato pagamento della tariffa prevista per la concessione d'uso. Si procede così con l'avviso di scadenza, nella quale si invita il concessionario a mettersi in contatto con l'Ufficio; tale avviso è reso pubblico:

- ❖ sull'Albo Pretorio del Comune di Parma e sul sito internet istituzionale della società,
- ❖ sul Libro delle Scadenze Concessioni presente negli Uffici di ADE S.p.A. e/o tramite QR;
- ❖ mediante affissione di una etichetta sulla lapide interessata con largo anticipo.

Quando al termine di scadenza gli aventi diritto rinunciano per iscritto al rinnovo della concessione, o quando la richiesta è inoltrata dai familiari, l'Ufficio predispone le operazioni atte a liberare la tomba dai defunti sepolti. L'impiegato fissa il giorno e l'ora dell'estumulazione e ne dà comunicazione scritta al coordinatore cimiteriale. Nel caso di esumazione o estumulazione, in funzione dello stato della salma, si procede

alla cremazione, a un ulteriore seppellimento o alla messa dei resti mortali in un'apposita celletta.

1.2.3 Ulteriori servizi offerti

ADE S.p.A. offre ulteriori servizi alla sua clientela di seguito elencati:

- ❖ Trasporti istituzionali che la normativa vigente pone in capo al Comune (es. persone defunte in seguito ad incidente in pubblica via, persone defunte in stato di indigenza e disinteresse, etc.);
- ❖ Gestione ossari cinerari comuni;
- ❖ Montaggio lapidi;
- ❖ Custodia e vigilanza delle strutture cimiteriali;
- ❖ Fornitura del servizio di illuminazione votiva comprensivo di allacci e disdette;
- ❖ Sostituzione delle lampade e realizzazione delle linee di luce votiva nei campi di inumazione;
- ❖ Attività derivanti dalla scelta dei cittadini di affidamento urne cinerarie per domiciliazione o dispersione delle ceneri;
- ❖ Forniture energia elettrica, acqua, gas, carburante e ogni altra prestazione per la corretta;
- ❖ Illuminazione degli immobili e delle zone pubbliche;
- ❖ Manutenzione del verde cimiteriale;
- ❖ Pulizia dei viali e delle corsie dei cimiteri, di tutti i locali e dei servizi igienici;
- ❖ Sgombero neve e trattamento antighiaccio;
- ❖ Raccolta e smaltimento dei rifiuti prodotti nella gestione cimiteriale;
- ❖ Trattamento e disinfestazioni animali nocivi (es. zanzare tigre);
- ❖ Ripristino vialetti e pareggiamento campi di inumazione;

- ❖ Programmazione annuale degli interventi per garantire la disponibilità dei posti salma sulla base di idonee previsioni relative alla mortalità ed alla distribuzione delle forme di sepoltura;
- ❖ Informazione all'utenza sulle procedure in uso e sul funzionamento dei servizi;
- ❖ Concessioni cimiteriali:
 - Concessione di loculi, cellette per la durata prevista dal Regolamento Comunale e tenuta della relativa documentazione amministrativa;
 - Concessione di terreni per la costruzione di tombe o edicole private, per la durata prevista dal Regolamento Comunale e tenuta della relativa documentazione amministrativa;
 - Concessione di cappelle, arcate o tombe o altre sepolture private per la durata prevista dal Regolamento Comunale e tenuta della relativa documentazione amministrativa;
 - Elaborazione della contrattualistica, emissione delle fatture, incassi dei pagamenti;
 - Gestione e rimborso delle retrocessioni delle strutture cimiteriali;
 - Gestione del patrimonio cimiteriale abbandonato o retrocesso, con ricerca di eventuali aventi causa e ricerca di nuovi concessionari.
- ❖ Attività di manutenzione:
 - Manutenzione ordinaria degli immobili, delle reti, degli impianti, delle aree verdi, nonché delle attrezzature e degli automezzi di servizio, dei locali e dei magazzini per garantirne la funzionalità ed il decoro;
 - Manutenzione straordinaria degli immobili, delle reti, degli impianti, delle aree verdi, nonché delle attrezzature e degli automezzi di servizio, dei locali e dei magazzini per garantirne la funzionalità e la adeguata programmazione delle attività collegate;

- Realizzazione di nuove strutture cimiteriali.

- ❖ Attività di promozione del territorio
- Tra le attività l'ADE S.p.a. propone iniziative di valorizzazione del patrimonio storico, architettonico e culturale cimiteriale, con visite guidate, concerti, letture, mostre, ed altre attività finalizzate a incentivare la comunità alla conoscenza e scoperta delle bellezze artistiche del cimitero monumentale.

2. IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

2.1. Scopo dell'adozione del Sistema di Gestione Integrato

L'ADE S.p.A. nella gestione dei servizi cimiteriali, precedentemente specificati dettagliatamente, si prefigge di:

1. ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie al fine di perseguire, nello svolgimento delle attività, gli standard qualitativi prefissati, la regolarità e continuità ed economicità dei servizi;
2. di garantire decoro, sicurezza, accoglienza e pulizia di tutte le strutture cimiteriali da essa gestite;
3. di informare, formare e addestrare ogni lavoratore all'intero dell'azienda, lavorando anche sulla sensibilità ed efficienza degli operatori che sono a contatto col pubblico e assistono il parente del defunto in tutto il percorso;
4. fornire tempestivamente le informazioni inerenti ai cimiteri al pubblico, circa variazioni di orari di apertura/chiusura, circa interventi di manutenzione,

esumazioni/estumulazioni e così via, mediante libri e avvisi presenti nella struttura e mediante il sito adespa.it;

5. gestire le esigenze di ogni diversa cultura che affronta il culto della morte in modi, tempi e attività differenti l'una dall'altra;
6. gestire i percorsi storico-culturali dei vari cimiteri, inserendoli in percorsi turistici del Comune di Parma.

Per questo, allo scopo principale di avere un'azienda leadership nel settore, in continuo miglioramento e che possa essere competitiva in ambito nazionale e non, ha deciso di adottare una politica aziendale che faccia riferimento a dei requisiti normativi specifici che tengano alto il nome della Società stessa. Per questo, nell'ottica di miglioramento continuo, ha deciso di adottare un Sistema di Gestione aziendale Integrato, che rappresenta il connubio tra le norme UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione per la Qualità), UNI EN ISO 14001:2018 (Sistemi di Gestione per l'Ambiente), UNI EN ISO 45001:2018 (Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro) e UNI 125:2022 (Sistemi di Gestione per la Parità di Genere).

2.2. Perché adottare un Sistema di Gestione Integrato (SGI)

La Società ADE, ha deciso di adottare un SGI all'intero del processo aziendale con lo scopo di migliorare continuamente la sua gestione aziendale. Un SGI è fondamentale nelle aziende che vogliono rendere sicuri dal punto di vista della sicurezza sul lavoro e dell'ambiente, i processi lavorativi, che vogliono innalzare i propri standard qualitativi e che vogliono rendere competitiva e qualificata la propria azienda.

II

motivo per cui adottare un SGI è riassunto nei seguenti punti:

1. Evitare le duplicazioni o la sovrapposizione delle procedure tra due o più sistemi. Ad esempio, un programma di manutenzione che ricade sia sulla sicurezza, sia sulla qualità per i parametri ambientali.
2. Prevenire o eliminare possibili conflitti tra normative di per sé indipendenti;
3. Creare sinergie tra alcune importanti fasi gestionali, come la formazione, la revisione contabile e la documentazione (che interessano trasversalmente l'azienda);
4. Inglobare le attività già esistenti che rispondono a diversi scopi e che possono essere utilizzate e distribuite nel processo d'integrazione;
5. Far sì che gli obblighi di legge vengano rispettati in maniera organica;
6. Per rendere efficiente l'azienda attraverso la definizione di procedure;
7. In quanto l'integrazione rende compatte e uniformi anche le procedure pratiche;
8. Ridurre i costi ed i tempi delle attività di certificazione.

Tutto questo si riflette sulla capacità dell'impresa di operare in ottica di efficacia ed efficienza globale, adottando strumenti che consentono di tenere sotto controllo i processi e le attività aziendali.

3. LA POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, per l'Ambiente, per la Sicurezza sul lavoro e per la Parità di genere adottato da ADE S.p.A. riguarda tutte le attività di erogazione di servizi cimiteriali e il personale della Società.

Gli obiettivi del sistema sono riportati nella politica integrata aziendale con lo scopo di dimostrare al cliente la capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfino le

loro esigenze e i requisiti cogenti per eventuali leggi e regolamenti applicabili e aumentare la soddisfazione dei clienti con un'efficace applicazione delle procedure del sistema e con l'attuazione di processi di miglioramento continuo.

L'intero Staff aziendale contribuisce al raggiungimento degli obiettivi globali: alla base ci sono rispetto e fiducia reciproca tra tutte le unità organizzative e tra tutti i collaboratori, per lavorare in sintonia efficacemente ed efficientemente

Lavorare come una squadra significa trarre vantaggio dalla pluralità culturale e dalla professionalità di ciascuno. È necessario unire le capacità e le esperienze di tutti coinvolgendo e rendendo partecipi le altre persone per quanto di pertinenza. La squadra è il presupposto culturale e il metodo di lavoro produttore di sinergie, di intelligenze e di opportunità, in cui il vincitore non è il singolo individuo che persegue l'obiettivo, ma lo è come componente di una squadra.

La coesione aziendale fa capo al Direttore Generale (DIR) che, cooperando con il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RSGI), nell'ottica del SGI, diffondono la cultura della fiducia, collaborazione, rispetto e parità di genere all'interno della ADE S.p.A.

La direzione aziendale della ADE S.p.A. fornisce continua evidenza del proprio impegno orientato al miglioramento continuo ed al perseguimento della massima soddisfazione del cliente. L'etica e l'integrità professionale, devono contraddistinguere l'operato: è importante per la credibilità dell'Azienda nei confronti delle parti interessate e di qualsiasi altro interlocutore.

Per questo si richiede l'impegno di tutto il personale per adempiere a qualsiasi obbligo o rapporto verso clienti, fornitori o parte interessata, in modo totalmente professionale impiegando lealtà, obiettività, integrità e buon senso.

La professionalità *in toto* è raggiunta mediante una informazione, formazione ed addestramento continuo del personale operante sia negli Uffici che sul campo all'interno dell'ADE S.p.A. I corsi di formazione sia specializzanti che quelli inerenti ai

rischi connessi all'attività lavorativa sono alla base di un'azienda formata correttamente e produttiva, in modo che gli standard qualitativi e di sicurezza vengano sempre innalzati.

L'azienda fa della formazione un suo punto di forza formando i collaboratori a tutti i livelli: la formazione teorica, ma soprattutto pratica sul lavoro costituisce il centro di qualunque sviluppo individuale e di gruppo.

La ADE S.p.A. si impegna ad essere conforme alla legislazione, ai regolamenti e ad eventuali norme volontarie sottoscritte, per ottenere una piena soddisfazione proveniente da un ambiente di lavoro salubre e sicuro come risultante di una visione aziendale che punti a mantenere l'equilibrio e l'armonia e che consideri l'ambiente, la comunità e il lavoratore come "clienti" da soddisfare prima di ogni altra priorità.

3.1. Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro e Parità di Genere

In linea con i requisiti e i principi individuate dalle norme UNI EN ISO 14001:2018 (Sistemi di Gestione per l'Ambiente), UNI EN ISO 45001:2018 (Sistemi di Gestione per la Sicurezza e Salute sui luoghi di Lavoro), UNI EN ISO 9001:2015 (Sistemi di Gestione per la Qualità) e UNI 125:2022 (Sistemi di Gestione per la Parità di Genere), la direzione, definisce la politica aziendale una politica integrata orientata a rendere visibili a tutte le risorse gli obiettivi da perseguire (a breve e medio termine), attraverso una condivisione della documentazione, dei processi aziendali, attraverso audit, coinvolgimento del personale, in modo da ottenere suggerimenti per l'innalzamento del livello qualitativo dell'azienda. La politica integrata di ADE viene riesaminata annualmente, al modificarsi dei processi produttivi o al variare dei vari rischi a cui ci si potrebbe esporre.

Il contesto, di fatti è in continua mutazione e, quindi, le richieste (esigenze ed aspettative anche implicite) devono essere conosciute e tradotte tempestivamente

da tutta l'organizzazione. In quest'ottica il miglioramento continuo è inteso come cultura diffusa e come capacità di mettersi in gioco ad ogni livello per investire sul proprio miglioramento al fine di determinare prospettive di successo, prestazioni ambientali migliori e maggiore SSL e coesione tra personale e direzione, e l'eliminazione di ogni possibile discrepanza sociale.

L'adozione dei requisiti della norma ISO 9001, si affiancano alla ISO 14001, 45001 e UNI 125:2022 che rendono la tutela dell'ambiente, della sicurezza e della salute delle persone e la parità di genere valori fondamentali da continuare a perseguire e ottimizzare nel tempo. Il rispetto delle normative ambientali non è recepito dall'Azienda quale requisito minimo per la sola certificazione volontaria, piuttosto il punto da cui partire per ridurre al minimo gli impatti ambientali correlati alla propria attività facendo parte di una comunità ed avendo come principio ispiratore il senso di educazione civica. Partendo dalla riqualificazione di alcuni spazi all'interno delle aree cimiteriali, da una gestione differenziata dei rifiuti, dall'astenersi dall'uso di sostanze nocive per l'ambiente, l'utilizzo di mezzo a bassa emissione di sostanze inquinanti, l'ADE S.p.A. si propone tra gli obiettivi, di essere un'azienda a bassissimo impatto ambientale, tenendo sotto controllo ogni processo produttivo che possa rappresentare un rischio gravoso per l'ambiente. Un occhio di riguardo è stato posato sugli spazi comuni del cimitero "La Villetta", nel quale è stato creato un percorso storico-artistico-culturale grazie alla presenza di alcune tombe monumentali che è possibile visitare. È importante per ADE S.p.A., vista anche la grande affluenza di visitatori, sensibilizzare anche questi ultimi al rispetto degli ambienti e alla tutela dei beni artistici ivi presenti e tutelare l'immagine paesaggistica del luogo, preservandola. L'azienda ha come obiettivi quelli di migliorare le performance ambientali rispettando i principi fondamentali di gestione, impegno e politica per l'ambiente, pianificazione e valutazione degli aspetti ambientali, misurazione e controllo del sistema, accrescere le prestazioni ambientali e per ridurre gli impatti nocivi. Il procedimento con cui ADE

S.p.A. persegue tali punti è rappresentato dall'identificazione di tutte le attività, i processi aziendali diretti e indiretti, i prodotti e individuare quelli che hanno o possono avere aspetti ambientali significativi. Ogni responsabile del settore collabora col DIR e RSGI al fine di raggiungere tutti i requisiti prefissati dalle norme. Tutti i processi sono costantemente sotto controllo.

Tutte le attività sinora proposte non possono essere sconnesse da uno dei punti chiave su cui tutte le aziende di qualsiasi dimensione dovrebbero lavorare: la salute e sicurezza dei lavoratori e la salubrità dei luoghi di lavoro. ADE S.p.A. adottando i requisiti della UNI EN ISO 45001:2018 vuole monitorare e tenere sotto costante controllo tutti quei processi, quei luoghi e quei lavori che presentano dei rischi per la SSL. ADE S.p.A., impersonata da RSP, DIR e RSGI, il documento di Valutazione dei Rischi specifici, tenendo conto della natura, delle dimensioni, dei rischi, delle infrastrutture e dei servizi dell'azienda.

La salute e la sicurezza sul Lavoro è un impegno per tutti, che si manifesta non solo nel rispetto dei comportamenti sicuri e corretti nello svolgimento del proprio lavoro, ma anche nel creare costantemente le condizioni più idonee affinché ciò avvenga.

La visione, i valori e i principi guida, gli impegni e gli obiettivi generali in merito alla SSL sono informazioni condivise tra tutto il personale ADE S.p.A. e rispettate non solo per la propria incolumità, ma anche per il rispetto dei colleghi e collaboratori esterni. La Direzione si impegna a migliorare costantemente le condizioni di sicurezza, in ottica della prevenzione e riduzione degli infortuni e delle malattie sui luoghi di lavoro, puntando contestualmente alla massima soddisfazione di tutte le parti interessate. A tal fine risulta importantissima la già citata informazione, formazione e addestramento del personale all'interno dell'azienda.

La Direzione Aziendale si impegna, mettendo a disposizione risorse umane, strumentali ed economiche, a perseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della sicurezza e salute dei lavoratori, come parte integrante della propria attività.

Diffonde, inoltre, a tutto il personale, ai collaboratori esterni o occasionali gli obiettivi da perseguire nel campo della prevenzione e del controllo degli incidenti, per la salvaguardia dei lavoratori e dell'ambiente, nella consapevolezza che il contributo di ognuno sia determinante per il raggiungimento degli obiettivi e il mantenimento delle Aziende ai più alti livelli di tutela della salute e sicurezza.

Il Sistema di Gestione Integrato, in ottica di SSL, si pone come obiettivi:

- Il rispetto, principalmente, delle norme sulla sicurezza e igiene nei luoghi di lavoro;
- condizioni di lavoro sicure e salubri, l'eliminazione dei pericoli e ove non fosse possibile la riduzione dei rischi al massimo, la prevenzione di infortuni sul lavoro;
- di promuovere ogni iniziativa di prevenzione all'interno dell'azienda;
- fornire le risorse necessarie a garantire un SGI adeguato;
- promuovere iniziative per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza anche attraverso l'informazione, la formazione e quindi anche la sensibilizzazione di tutto il personale aziendale;
- addestrare i collaboratori ad intervenire in condizioni anomale e di emergenza così da minimizzare le eventuali conseguenze;
- perseguire un progressivo miglioramento della gestione della sicurezza delle sedi delle ADE S.p.A.;
- gestire prodotti e utilizzare procedure sicuri da ogni punto di vista;
- promuovere un rapporto trasparente e collaborativo con i soggetti pubblici, privati e le comunità locali.

Il DL e tutti i soggetti coinvolti come da D.lgs. 81/2008 si impegnano a verificare costantemente la gestione della salute e della sicurezza, attraverso audit interni su

aspetti inerenti alla sicurezza e la salute dei lavoratori, in conformità alla legislazione. In conclusione la Società ADE, si propone con l'adozione del Sistema di Gestione Integrato, di elevare i propri standard, di tenere sotto controllo tutti i processi da essa gestiti per rendere la loro realtà aziendale un punto di riferimento nel settore.