



Comune di Parma

# CARTA DEI SERVIZI 2016

In collaborazione con il Comune di Parma



## Sommario

<b>1. Principi Fondamentali</b> .....	3
1.1 Uguaglianza.....	3
1.2 Imparzialità .....	3
1.3 Continuità .....	3
1.4 Rispetto della dignità .....	3
1.5 Diritto di scelta e trasparenza.....	3
1.6 Partecipazione dei cittadini .....	3
1.7 Efficienza ed efficacia .....	4
1.8 Comportamento degli operatori .....	4
1.9 Legalità.....	4
1.10 Privacy.....	4
<b>2. PROFILO DEL GESTORE: ADE S.p.A.</b> .....	5
<b>3. OBIETTIVI</b> .....	6
<b>4. ATTORI E COMPETENZE</b> .....	7
<b>5. SERVIZI EROGATI</b> .....	8
5.1 Servizi istituzionali: .....	8
5.2 Servizi cimiteriali non istituzionali: .....	8
5.3 Altri servizi complementari:.....	8
5.4 Concessioni cimiteriali: .....	9
5.5 Attività di manutenzione .....	9
5.BIS Attività di promozione culturale.....	9
<b>6. TARIFFE</b> .....	10
<b>7. UFFICI APERTI AL PUBBLICO</b> .....	11
7.1 Ufficio Gestione Sistema Cimiteriale .....	11
7.2 Portale informatico di prenotazione dei funerali.....	12
7.3 Reception e Centralino .....	12
<b>8. ORARI DI ACCESSO AI CIMITERI</b> .....	13
<b>9. STANDARD DI PRESTAZIONE</b> .....	15
9.1 Gestione cimiteri.....	15
Operazioni cimiteriali.....	15
9.2 Illuminazione elettrica votiva .....	16
9.3 Rifiuti.....	16



9.4 Pulizia .....	17
9.5 Manutenzione del verde.....	17
9.6 Manutenzioni ordinarie .....	18
9.7 Indicatori di valutazione delle performance aziendali .....	18
<b>10. INFORMAZIONE, TUTELA E VERIFICA.....</b>	<b>20</b>
10.1 Informazione.....	20
10.2 Partecipazione .....	20
10.3 Proposte e reclami .....	20
10.4 Controlli .....	21

## 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1.1 Uguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti.

### 1.2 Imparzialità

Il comportamento del gestore nei confronti degli utenti si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici del settore.

### 1.3 Continuità

L'erogazione del servizio viene svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali, nonché dal contratto di servizio. Nel caso di funzionamento irregolare il gestore provvede ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

### 1.4 Rispetto della dignità

I servizi sono erogati garantendo al destinatario la dignità e la riservatezza.

### 1.5 Diritto di scelta e trasparenza

Rispetto del diritto dei cittadini relativo alla libera scelta dei soggetti erogatori di servizi non gestiti in monopolio e garanzia per il cittadino di chiarezza e facile comprensione delle procedure e dei comportamenti della Società.

### 1.6 Partecipazione dei cittadini

Il gestore garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. In particolare il gestore garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni in materia di informazione agli utenti".

La partecipazione avviene anche tramite la produzione di memorie, documenti, osservazioni e formulazioni di suggerimenti per il miglioramento dei servizi che la Società si impegna a tenere in considerazione, valutare ed adottare anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori a tutela dei cittadini. Il gestore può attivare iniziative di *customer satisfaction* per indagini sul gradimento dei cittadini e periodici sondaggi sulla fruibilità delle strutture cimiteriali.



## **1.7 Efficienza ed efficacia**

Il gestore garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia, secondo gli standard determinati nel rispetto del Regolamento nazionale di Polizia Mortuaria vigente e del Regolamento Comunale. Garantisce altresì che tali servizi siano erogati con le modalità disciplinate dal contratto di servizio.

## **1.8 Comportamento degli operatori**

La Società, ai fini di garantire al cittadino un rapporto di cortesia, comprensione e idonea sensibilità alle esigenze correlate alla esecuzione ed alla cura delle funzioni cimiteriali, si impegna a mettere in atto tutti i provvedimenti necessari per la adeguata formazione degli operatori

## **1.9 Legalità**

L'erogazione dei servizi avviene in base al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili. La Società ha adottato il "Codice etico e modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001", approvato con determina dell'Amministratore Unico n. 5 del 31 Marzo 2016.

## **1.10 Privacy**

La società garantisce che il trattamento dei dati personali dei cittadini-utenti avviene nel rispetto delle disposizioni vigenti.



## 2. PROFILO DEL GESTORE: ADE S.p.A.

La Società Ade S.p.A. viene costituita dal Comune di Parma ed iscritta al Registro delle Imprese in data 05.08.2004.

Con tale atto costitutivo ADE S.p.A. riceve la gestione dei servizi cimiteriali e funebri dal Comune di Parma, il quale, a tale scopo, configura l'affidamento "in house" dei servizi, inserendo nel contratto di servizio e nello statuto gli strumenti per esplicitare il controllo analogo previsto dalla normativa.

Il 12.12.2005 ADE S.p.A. scorpora il ramo d'azienda esercente le onoranze funebri creando ADE Servizi S.r.l. il cui controllo rimane in capo ad ADE S.p.A.

In seguito il contratto di servizio viene aggiornato con atti del Consiglio Comunale n. 169 del 18.12.2008 ed in particolare n. 128 del 28.11.2010, con il quale il Comune di Parma conferisce alla Società il diritto di rilasciare i contratti di concessione cimiteriale.

Le attività svolte da ADE S.p.A., di seguito descritte specificatamente, si svolgono nel territorio comunale e precisamente nei 9 cimiteri comunali denominati:

- La Villetta: (con due ingressi uno nella parte storica-monumentale e uno nella parte nuova, detta San Pellegrino)      Viale Villetta 29/b
- Marore      Stradello Salvini 9/c
- Valera      Strada Valera di Sotto 5/a
- Vigatto      Strada Langhirano 400/a
- Ugozzolo      Strada Lupa 5/a
- San Pancrazio      Strada del Cristo 15/a
- Viarolo      Via Cremonese 133/a
- Baganzola      Via Menoni Vincenzo 15/a
- Eia      Strada Mulattiera Inferiore 50/a

La Società ha sede legale in via Repubblica n. 1 Parma e sede operativa in Viale Villetta 31/a-Parma nella palazzina sita a fianco del cimitero monumentale

### 3. OBIETTIVI

Ade S.p.A. nella gestione dei servizi cimiteriali, di seguito specificati dettagliatamente, si prefigge di:

- a) 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;
- b) garantire a tutti i visitatori le migliori condizioni di decoro, accoglienza e pulizia delle strutture cimiteriali, attraverso la cura ottimale delle opere di manutenzione ordinaria e straordinaria finalizzate alla conservazione ed alla valorizzazione delle strutture stesse;
- c) provvedere, anche tramite la costante formazione del personale, ad assicurare che le prestazioni degli operatori, in particolare quelli addetti al rapporto con il pubblico, siano caratterizzate non solo da un elevato grado di professionalità, efficienza, disponibilità e cortesia, ma anche dalla particolare attenzione e sensibilità che richiede la tipologia di servizio a favore dei famigliari dei defunti, in ogni momento del loro rapporto con la società;
- d) assicurare ai cittadini la puntuale informazione sulle attività svolte, tramite il sito aziendale ed ogni altra forma di pubblicità ritenuta opportuna, tra le quali la presente Carta dei Servizi, individuando inoltre forme idonee di coinvolgimento e partecipazione dei visitatori alle scelte gestionali quotidiane, attraverso la possibilità di esprimere propri pareri o segnalazioni all'attenzione della Società;
- e) valorizzare il patrimonio culturale, architettonico e storico rappresentato dai cimiteri ed in particolare quello monumentale attraverso iniziative dirette a rappresentare e guidare i visitatori nella scoperta dei sepolcri, dei personaggi, dei simboli e di tutte le forme d'arte, storia e conoscenza di cui è ricco il cimitero;
- f) rispondere con tempestività e competenza alle necessità derivanti dall'evoluzione dei bisogni e degli orientamenti delle persone in relazione alla scelta delle forme di sepoltura e di accesso ai cimiteri e conseguentemente alle normative di riferimento.

#### 4. ATTORI E COMPETENZE

La Società è guidata da un Amministratore Unico ed ha un collegio sindacale formato da 3 componenti effettivi e due supplenti.

Il vertice dell'organizzazione lavorativa, delineata nell'organigramma aziendale consultabile nel sito ufficiale [www.adespa.it](http://www.adespa.it) è rappresentato dal Dirigente che svolge funzione di Direttore Generale, sovrintendendo ed esercitando le funzioni direttive rispetto a tutte le articolazioni dell'organigramma.

L'organico della società, costituito da circa 40 persone è articolato in:

- n. 3 Unità Organizzative i cui Responsabili provvedono alle rispettive funzioni gestionali amministrative, contabili e tecniche in conformità alle direttive della Direzione Generale;
- n. 1 Nucleo Operativo con un Responsabile che svolge funzione di coordinatore;

Contratto di lavoro applicato:

- CCNL Federutility 23.11.2014 per i dipendenti delle imprese pubbliche del settore funerario

## 5. SERVIZI EROGATI

Ad ADE S.p.A. è affidata la gestione dei seguenti servizi:

### 5.1 Servizi istituzionali:

- 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, ecc..)
- Servizi di inumazione gratuiti (per indigenza e/o disinteresse)
- Gestione delle attività obitoriali e delle attività di osservazione salme
- Gestione ossari cinerari comuni
- Esumazioni ordinarie secondo il piano annuale coerente al Piano Regolatore Cimiteriale
- Custodia e vigilanza delle strutture cimiteriali
- Esecuzione e registrazione delle operazioni cimiteriali previste dalla legge, dai regolamenti e dalle ordinanze del Sindaco, comprese le operazioni di seppellimento, disseppellimento e traslazione

### 5.2 Servizi cimiteriali non istituzionali:

- Inumazione e tumulazione privata di cadaveri o ceneri, resti mortali o resti ossei
- Montaggio lapidi
- Esumazioni ed estumulazioni da sepolture private
- Esumazioni ed estumulazioni straordinarie
- 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

### 5.3 Altri servizi complementari:

- Forniture energia elettrica, acqua, gas, carburante e ogni altra prestazione per la corretta esecuzione materiale delle attività
- 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 *ex lege* dei rifiuti prodotti nella gestione cimiteriale
- Trattamento e disinfestazioni animali nocivi (es. zanzare tigre)
- Ripristino vialetti e pareggiamento campi di inumazione
- Programmazione annuale e poliennale 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

#### **5.4 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

#### **5.5 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

#### **5.BIS ATTIVITÀ DI PROMOZIONE CULTURALE**

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.

## 6. TARIFFE

Le tariffe per le concessioni cimiteriali e per le operazioni cimiteriali sono determinate dal Consiglio Comunale e rinnovate di anno in anno dagli organismi comunali competenti.

Per le concessioni cimiteriali sono a carico del concessionario le spese contrattuali.

In caso di retrocessione di concessione cimiteriale è prevista la possibilità di rimborso nei termini previsti dal Regolamento Comunale per i servizi cimiteriali.

## 7. UFFICI APERTI AL PUBBLICO

### 7.1 Ufficio Gestione Sistema Cimiteriale

Tel. 0521/964042 - Fax 0521/974899

Orario di apertura

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 / dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Sabato: dalle ore 08.30 alle ore 12.30

L'Ufficio effettua il disbrigo di tutte le pratiche relative alle operazioni cimiteriali da svolgersi in ognuno dei cimiteri comunali ed in particolare:

- Rilascio delle concessioni per sepolture in avello (per la durata di 40 anni);
- Rinnovo delle concessioni per sepolture in avello (per la durata di 40 o 20 anni);
- Rilascio autorizzazioni per inumazioni in fosse a prato verde o distinte (per il periodo di legge di almeno 10 anni);
- Rilascio concessioni per sepolture private (per la durata di 99 anni);
- Disbrigo pratiche per ogni tipologia di sepoltura all'interno dei cimiteri comunali;
- Organizzazione e rilascio autorizzazioni per esumazioni, estumulazioni e traslazioni;
- Rilascio concessioni per cellette-ossario (per la durata di 50 anni);
- Pratiche autorizzatorie per la cremazione dei resti mortali e resti ossei, la collocazione delle ceneri, ritiro delle urne presso il tempio di cremazione di Valera;
- Pratiche per affido con domiciliazione o dispersione delle ceneri, con ritiro urne dal tempio di cremazione, consegna delle stesse ai famigliari e assistenza alla dispersione;
- Rilascio preventivi e informazioni su costi e tempi delle operazioni cimiteriali;
- Disbrigo delle pratiche relative ai nuovi allacciamenti, disdette, variazioni, ricezione segnalazioni relative al servizio di illuminazione votiva;
- Emissione fatture per i servizi erogati;
- Ricezione pagamenti relativi ai servizi erogati tramite POS.

#### Modalità di assegnazione degli avelli per tumulazione e delle fosse per inumazione

Per l'assegnazione delle sepolture sono previste modalità procedurali, tramite il sistema gestionale cimiteriale (GMI), dirette a garantire la trasparenza e l'equità nella assegnazione.

Per le richieste di tumulazione in avello, il sistema gestionale consente all'operatore di individuare all'interno del programma la disponibilità e la posizione degli avelli liberi nei vari reparti cimiteriali proponendoli al cittadino richiedente in base alle indicazioni dello stesso sull'area preferita. Il cittadino pertanto verifica in diretta con l'operatore le disponibilità esistenti nelle aree di presenza con facoltà di controllarne la corrispondenza e lo stato tramite sopralluogo sul posto, prima di procedere alla stipula del contratto di concessione.

Nei reparti di aree di vecchia costruzione, anteriore al 2000, le famiglie possono scegliere a proprio piacimento qualunque avello che risulti libero dalla consultazione del programma gestionale, che è aggiornato giorno per giorno sulle disponibilità effettive.

Nelle aree di nuova costruzione, a partire dal 2001, è stato introdotto un sistema di assegnazione che prevede criteri di progressività: in questo caso pertanto al familiare che intenda tumulare il proprio defunto in tali aree gli viene assegnato il primo avello che risulta

libero in base al criterio di progressività (si parte dalla prima fila per arrivare alla quarta e si continua nello stesso modo fino al riempimento del reparto: sono previsti giustificate eccezioni finalizzate alla possibilità di ricongiungimenti famigliari o in caso di presenza di disabilità certificate che non consentano l'accesso a file alte).

Per quel che riguarda l'assegnazione delle fosse per inumazione essa avviene in campi destinati all'uso. Le fosse possono essere a prato verde (con tumulo di terra e lapide) o distinte (che si differenziano per la presenza di una base detta "monumento" sopra il tumulo di terra).

In entrambi i casi sia nel campo destinato alle fosse a prato verde che in quello destinato alle fosse distinte l'assegnazione delle fosse avviene in modo progressivo fino a completare il campo.

## **7.2 Portale informatico di prenotazione dei funerali**

La prenotazione degli orari dei funerali deve essere richiesta dalle imprese di onoranze funebri tramite un servizio di prenotazione on-line sempre attivo per tumulazioni e inumazioni di salme e per le ceneri in orario di continuità (cioè nei casi in cui la cremazione e la tumulazione delle ceneri possono avere luogo nella stessa giornata).

Le prenotazioni, per le quali occorre avvalersi del sito internet di ADE S.p.A. ([www.adespa.it](http://www.adespa.it)) nella sezione Servizi per le Imprese, possono essere effettuate dalle imprese di onoranze funebri dopo aver ottenuto apposita abilitazione, come da istruzioni ivi contenute.

La tumulazione delle ceneri fuori dagli orari "in continuità", dopo la prenotazione telematica del funerale, può essere effettuata solo telefonando agli uffici e concordando con la Direzione gli orari.

## **7.3 Reception e Centralino**

Tel. 0521/964042 - Fax 0521/974899

Orario di apertura

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 / dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Sabato: dalle ore 08.30 alle ore 12.30

Gli operatori che esercitano tale funzione:

- Provvedono alla apertura e chiusura dell'ingresso al pubblico;
- Forniscono informazioni di carattere generale sui servizi cimiteriali;
- Ricevono in prima accoglienza gli utenti individuando le necessità degli stessi e, ove le richieste esulano dalla loro competenza, li indirizzano negli uffici competenti;
- Con riferimento alle prestazioni degli uffici da organizzare su appuntamento, provvedono a rapportarsi con i cittadini interessati per la fissazione degli appuntamenti;
- Raccolgono osservazioni, suggerimenti o reclami relativi a malfunzionamenti o disfunzioni dei servizi rivolti ai cittadini.
- Gli operatori addetti al servizio di portineria oltre ad esercitare funzioni di apertura e chiusura dei cimiteri, vigilanza degli accessi, informazione, controllo delle autorizzazioni di trasporto funebre e dei permessi di ingresso svolgono attività anche all'interno dei cimiteri finalizzate alla sorveglianza ed alla assistenza ai visitatori.
- Contribuiscono inoltre alla ricezione di segnalazioni e pareri dei visitatori.

## 8. ORARI DI ACCESSO AI CIMITERI

Gli orari di accesso al pubblico in tutti i cimiteri (indicati al punto 4.) sono stabiliti di anno in anno da un'ordinanza del Comune e di norma sono così articolati:

Da Novembre a Febbraio:

Giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 17.15

Giorni festivi dalle ore 08.00 alle ore 12.15 e dalle ore 14.30 alle ore 16.45.

Marzo e Ottobre:

Giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 17.15

Giorni festivi dalle ore 08.00 alle ore 12.15 e dalle ore 14.30 alle ore 17.15.

Aprile e Maggio:

Giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 17.45

Giorni festivi dalle ore 08.00 alle ore 12.15 e dalle ore 14.30 alle ore 17.45.

Giugno e Settembre:

Giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 18.15

Giorni festivi dalle ore 08.00 alle ore 12.15 e dalle ore 14.30 alle ore 18.15.

Luglio e Agosto:

Giorni feriali dalle ore 08.00 alle ore 12.45 e dalle ore 16.00 alle ore 18.45

Giorni festivi dalle ore 07.00 alle ore 12.45.

Gli stessi orari nei giorni 1, 6 e 13 Gennaio – Domenica e Lunedì di Pasqua – 25 Aprile – 1 Maggio -2 Giugno - 15 Agosto - 1 Novembre - 08, 25 e 26 Dicembre potranno subire delle modifiche adeguatamente pubblicizzate.

**Disciplina dell'ingresso e comportamento da tenere all'interno dei cimiteri ("Regolamento per i servizi e il personale dei cimiteri" - C.C. n. 409 del 16.04.70 e sm.i.).**

Nei cimiteri di norma si può entrare solo a piedi. L'ingresso è vietato agli automezzi, motocicli o biciclette.

Costituiscono eccezione gli automezzi funebri ed i mezzi autorizzati dalla Società per ragione di servizio.

Può accedere inoltre con mezzo proprio chi, avendo impedimento o difficoltà di mobilità, è in possesso di certificazione di invalidità e correlato cartellino rilasciato dalle autorità competenti oppure di permesso rilasciato dalla Società in base a certificazione medica attestante l'impedimento alla mobilità.

Nei cimiteri inoltre sono vietati atti o comportamenti irriverenti o incompatibili con la destinazione, il decoro e le caratteristiche del luogo sacro alla memoria dei defunti ed in particolare è vietato:

- consumare cibi;
- tenere un contegno chiasoso, cantare, parlare ad alta voce e disturbare in qualsiasi modo i visitatori;
- turbare il libero svolgimento dei cortei, riti o commemorazioni;
- toccare o rimuovere dalle tombe altrui fiori, arbusti, ricordi, suppellettili, ecc.;
- gettare fiori appassiti od altri rifiuti fuori dagli appositi recipienti;
- calpestare e danneggiare aiuole, tappeti verdi, alberi, giardini, piante, ecc.;
- vestire in maniera contraria alle più elementari norme morali;

- introdurre cani o altri animali;
- chiedere l'elemosina;
- collocare vasi, portavasi o altri oggetti ingombranti lungo i corridoi, i portici, sui marciapiedi ed ovunque possano provocare intralcio o molestie;
- fotografare o filmare cortei, tombe, operazioni cimiteriali o funerarie senza la preventiva autorizzazione della Società;
- eseguire lavori o iscrizioni sulle tombe con modalità diverse rispetto a quanto stabilito dal regolamento;
- abbandonare bottiglie di plastica, materiale di pulizia fuori dagli appositi contenitori;
- portare sedie, scale e altro materiale se non autorizzati dalla Società;
- scrivere sulle lapidi o sui muri;
- posare vasi di fiori o piante sul manto erboso delle fosse a prato verde o piantumare nella stessa area
- fare commercio o deposito di fiori od oggetti di qualsiasi natura, appendere o affiggere quadri o annunci, offrire servizi ai visitatori, distribuire indirizzi, volantini intesi ad azioni di accaparramento, di propaganda commerciale e simili.

All'interno dei cimiteri, negli accessi e nelle aree di pertinenza cimiteriale è vietato apporre materiale pubblicitario, distribuire materiale informativo, se non debitamente autorizzato.

Gli utenti sono tenuti al rispetto delle regole di convivenza della società.

Nel caso in cui l'utente non rispetti tali regole, la società si riserva di adottare i provvedimenti necessari.

Gli utenti sono invitati a tenere un comportamento "sicuro" e a rispettare tutte le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica.

Sono vietate mance e compensi di ogni genere al personale dipendente o collaboratore da parte degli utenti in coerenza al codice etico aziendale.

## 9. STANDARD DI PRESTAZIONE

### 9.1 Gestione cimiteri

#### Operazioni cimiteriali

**a) Inumazione e tumulazione di feretri**

L'inumazione e la tumulazione di feretri, previo rilascio di autorizzazione al seppellimento da parte dello Stato Civile di Parma, avviene di norma e per legge non prima delle 24 ore dal decesso (salvo il caso di utilizzazione del tanatogramma). L'assegnazione degli orari di sepoltura avviene nelle modalità procedurali della teleprenotazione sopra richiamate. In particolare lo standard di servizio di riferimento è di 48 ore dalla richiesta e il superamento delle 48 ore è consentito per espressa richiesta della famiglia o per cause esogene, nel rispetto degli orari consentiti nel sito della teleprenotazione approvati di anno in anno da determina del Dirigente del Settore di riferimento del Comune di Parma.

**b) Tumulazione di cassette con resti ossei**

Salvo diversa richiesta degli aventi titolo, la tumulazione di resti ossei viene effettuata, di norma, entro un giorno dalla avvenuta esumazione o estumulazione, oppure, nel caso di resti ossei provenienti da fuori Comune, entro un giorno dalla loro ricezione. Nel caso in cui tale operazione venga effettuata il giorno precedente ad uno festivo il termine è posposto di 1 giorno.

**c) Tumulazione di ceneri di cadaveri**

Per gli orari in continuità nello stesso giorno del funerale (orari 14 e 16.30). Per tutti gli altri casi la tumulazione viene effettuata, solo al mattino, a partire dal giorno dopo l'avvenuta cremazione, in orari prestabiliti, previo accordo tra famigliari e Uffici.

**d) Tumulazione di ceneri da resti mortali od ossei**

La tumulazione avviene, di norma, solo al mattino, di norma entro 7 giorni dall'avvenuta cremazione, previo accordo tra famigliari ed uffici. La cremazione dei resti avviene, su indicazione del Comune di Parma, nel tempio di cremazione Valera ed i tempi di attesa possono essere soggetti a variazioni nel caso di guasto o mancato funzionamento dell'impianto.

**e) Esumazioni ed estumulazioni ordinarie di feretri**

Le esumazioni sono effettuate nei termini stabiliti dalla comunicazione pubblica di avviso alla cittadinanza di esecuzione delle operazioni per ciascun campo di sepolture interessato. Le estumulazioni vengono fissate in accordo tra gli Uffici e le famiglie interessate, in un arco di tempo programmato dalla Direzione, salva diversa e motivata richiesta della famiglia (es. ricongiungimento, trasferimento in altro comune ecc..) con effettuazione delle operazioni, in questo caso, entro 7 giorni dalla richiesta.

Le operazioni di esumazione e di estumulazione vengono effettuate, di norma, nella prima parte della mattina. I famigliari possono assistere alle operazioni di apertura dei feretri.

#### **f) Esumazioni ed estumulazioni straordinarie di feretri**

L'esecuzione delle operazioni avviene nelle stesse modalità di cui sopra, previo accordo tra familiari ed Uffici, di norma entro 7 giorni dalla richiesta dei familiari, salvo diversa richiesta del familiare o salva diversa disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

### **9.2 Illuminazione elettrica votiva**

Il Servizio può essere richiesto in qualsiasi momento all'Ufficio "Gestione Sistema Cimiteriale". Di norma i termini di intervento sono i seguenti:

- Nuovo allaccio alla rete già esistente entro 5 giorni lavorativi dalla domanda e comunque a seguito del montaggio definitivo della lapide di sepoltura
- realizzazione di tratto di rete ex novo per procedere ad allacciamento in zona non coperta da rete già esistente: da effettuarsi entro 30 giorni dalla domanda;
- cambio di lampada fulminata: entro 3 giorni dalla segnalazione del guasto. Termine prorogato di 1 giorno nel caso di segnalazione di guasto effettuata in giorno prefestivo.

### **9.3 Rifiuti**

#### **a) Rifiuti cimiteriali**

I rifiuti prodotti all'interno dei cimiteri conseguenti alle normali attività sono assimilabili ai rifiuti urbani con diversa frequenza delle operazioni di raccolta a seconda delle tipologie.

Per quel che riguarda i rifiuti prodotti dalla frequentazione dei visitatori e dalle operazioni di sepoltura (ad es. fiori secchi, ecc..) lo svuotamento degli appositi contenitori, situati a 50 metri uno dall'altro, avviene:

Nel cimitero della Villetta e di Marore:

- nei viali principali ogni 2 giorni;
- nelle restanti zone almeno ogni 3 giorni.

Nei cimiteri periferici lo svuotamento dei contenitori avviene 2 volte alla settimana.

In ogni periodo di maggior afflusso di visitatori (es. mese di Ottobre in prossimità della Commemorazione dei defunti) la frequenza diventa giornaliera.

Per lo smaltimento dei rifiuti provenienti da operazioni di esumazione-estumulazione sono previste specifiche procedure che vengono attivate in modo tempestivo non appena sono colmati gli appositi contenitori.

#### **b) Gestione dei rifiuti da raccolta differenziata**

In relazione alla raccolta differenziata di carta, plastica e residuo indifferenziato, la Società contribuisce alla corretta realizzazione della raccolta differenziata all'interno di tutte le strutture;

In particolare gli esecutori delle opere di pulizia devono provvedere:

- allo svuotamento degli appositi contenitori e/o cestini (compresi i portaceneri) destinati alla micro raccolta di carta, plastica e residuo all'interno delle strutture (uffici, sale riunioni, archivi, spogliatoi, servizi igienici, ecc.) negli appositi cassonetti posizionati all'interno delle singole strutture;
- alla movimentazione ed esposizione dei cassonetti (o sacchi per la plastica) nel giorno fissato per lo svuotamento dei medesimi da parte del gestore autorizzato alla raccolta dei rifiuti e secondo le istruzioni fornite dal competente ufficio della società Ade S.p.A.;
- al riposizionamento dei cassonetti (a svuotamento avvenuto) nella collocazione originaria;
- alla manutenzione dei cassonetti (lavaggio trimestrale).

## 9.4 Pulizia

Le strutture o infrastrutture cimiteriali, sono quotidianamente frequentate da un elevato numero di persone: il servizio viene eseguito in modo tale da assicurare una continuità di pulizia, in maniera compatibile con l'organizzazione funzionale della struttura. Il gruppo di lavoro impegnato nelle diverse aree interviene negli orari di minor transito, per eseguire quelle operazioni di pulizia necessarie ad asportare lo sporco più energicamente fissato alle diverse superfici, attraverso operazioni di lavaggio meccanico e, dove ciò non è possibile, attraverso il lavaggio manuale con prodotti combinati detergenti-disinfettanti. A tutti i possibili punti di contatto tra zone sanificate e contaminate è prestata una particolare e puntuale cura: ingressi, varchi, servizi al pubblico, servizi igienici, ascensori, zone cimiteriali di sepoltura e/o tumulazione e inumazione.

Le frequenze degli interventi di pulizia, specificate nei capitolati di contratto predisposti dalla Società, sono diverse a seconda delle diverse tipologie dei luoghi e delle attività di pulizia. Nei luoghi aperti al pubblico in specifico è prevista una frequenza giornaliera per tutte le operazioni di tipo ordinario (quali spazzamento, spolvero, vuotatura cesti ecc..) con attenzione particolare nei cimiteri e nelle sedi d'ufficio a servizi igienici, uffici, pavimentazioni, scale, ed ogni area di presenza e contatto.

Sono disponibili all'interno del cimitero, dislocati, nei vari reparti armadietti contenenti accessori per la pulizia (scope, stracci, ecc.) a disposizione degli utenti che lo richiedono in quanto nel corso delle loro visite ai defunti compiono operazioni (tipo cambio fiori) con produzione di scarti o altri residui.

Allo stesso modo in corrispondenza di alcune delle fontane all'interno del cimitero sono disponibili per i visitatori innaffiatori da utilizzare e riporre poi negli appositi contenitori.

## 9.5 Manutenzione del verde

La Società si prefigge di mantenere le superfici erbose pubbliche ben rasate e monitorate con regolarità. La programmazione degli interventi (in particolare della tosatura) viene comunicata sul sito aziendale [www.adespa.it](http://www.adespa.it).

Sono previste in particolare le attività di:

- Tosatura dei prati; con previsione di n. 8 sfalci all'anno.

- Irrigazione periodica dei campi di sepoltura e giardini di decoro al fine dell'ottimale mantenimento delle essenze arboree esistenti nell'area (siepi, prati, ecc.). La periodicità degli interventi di innaffiatura sarà distribuita nell'arco della stagione vegetativa in funzione dell'andamento stagionale.
- Diserbatura delle superfici pavimentate, delle erbe infestanti, rampicanti e trattamenti antiparassitari e fitoterapici.
- Potatura delle siepi e dei cespugli; le siepi dovranno essere potate sui tre lati in modo da mantenere dimensioni e regolarità di forma indicativamente nei seguenti termini: larghezza 50,00 cm. e altezza massima 80,00 cm.
- Potatura degli arbusti e delle piante anche ad alto fusto; da eseguire in modo adeguato al mantenimento del portamento caratteristico della specie, favorendo altresì uno sviluppo equilibrato e contenuto della chioma, con selezione e mantenimento dei rami più giovani ed eliminazione di tutti i rami secchi, ammalati, spezzati o danneggiati. Se lo sviluppo eccessivo delle piante costituisca ostacolo al passaggio di persone o mezzi, si dovrà eseguire il contenimento della chioma mediante tagli "di ritorno".
- Zappatura e semina di campi e rigenerazione manto erboso per i campi destinati a nuova sepoltura. La semina, con l'impiego di idonee attrezzature, di regola dovrà essere intrapresa in primavera o in autunno, comunque con temperature del suolo superiori ad 8°C.

Ove vi sia necessità la Società provvederà a servizi aggiuntivi e/o di carattere straordinario quali ad esempio lavori di manutenzione straordinaria di piantumazione di alberi, arbusti, siepi e fioriture annuali.

## 9.6 Manutenzioni ordinarie

ADE S.p.A. provvede in conformità al contratto di servizi alle necessarie operazioni di manutenzione ordinaria e straordinaria, programmando per tempo gli interventi ed agendo tempestivamente ove vi siano situazioni non programmate ma richiedenti urgenza di intervento per pericolosità, precarietà o altri motivi contingibili.

I tempi di intervento per la messa in sicurezza di situazioni pericolose: entro 2 ore dalla chiamata o dalla segnalazione di tali situazioni un tecnico di Ade valuta ed organizza l'intervento di messa in sicurezza

## 9.7 Indicatori di valutazione delle performance aziendali

Realizzazione del piano programmatico di esumazioni/estumulazioni al fine di garantire l'equilibrio tra fabbisogno di sepolture nelle varie forme e l'offerta di spazi e strutture	-Esumazioni realizzate -Estumulazioni realizzate -Percentuale sepolture scadute estumulate o esumate con interesse -Percentuale sepolture scadute estumulate o esumate con interesse	-n. esumazioni -n. estumulazioni -n. esumazioni-estumulazioni con interesse/n. esumazioni od estumulazioni -n. esumazioni-estumulazioni d'ufficio/n. esumazioni od estumulazioni
Miglioramento della qualità percepita dai servizi cimiteriali	-Grado di apprezzamento delle strutture (verde, pulizia, panchine, fontane)	-N. di risposte positive/n. di questionari compilati

	<p>-Grado di apprezzamento dei servizi erogati (sepulture da funerali, traslazioni, esumazioni/estumulazioni, etc..)</p> <p>-Grado di apprezzamento cortesia del personale</p> <p>-Tempi medi di risposta ai reclami dell'utenza</p>	<p>--N. di risposte positive/n. di questionari compilati</p> <p>-N. di risposte positive/n. di questionari compilati</p> <p>-giorni intercorsi dal reclamo alla risposta/n. di reclami</p>
<p><b>Mantenimento degli standard di qualità di manutenzione ordinaria (verde e pulizia) secondo allegato tecnico del contratto di servizio</b></p>	<p>-n. di controlli per il verde</p> <p>-grado di qualità accertata per il verde</p> <p>-n. di controlli per la pulizia</p> <p>-grado di qualità accertata per la pulizia</p>	<p>-n. di controlli effettuati per il verde</p> <p>-n. controlli positivi /n. controlli effettuati per il verde</p> <p>-n. di controlli i effettuati per la pulizia</p> <p>-n. di controlli positivi/n. di controlli effettuali per la pulizia</p>

## 10. INFORMAZIONE, TUTELA E VERIFICA

### 10.1 Informazione

La Società assicura una corretta informazione sul proprio funzionamento e sulle attività e servizi erogati tramite:

- Pubblicazione sul sito aziendale delle principali informazioni utili al pubblico (orari apertura uffici e cimiteri, calendari interventi di manutenzione, bandi e gare, ricerca defunti ecc.), di tutti i documenti per adempimenti ex lege (con particolare riferimento alle normative sulla trasparenza), delle iniziative culturali all'interno dei cimiteri e delle iniziative di carattere straordinario in occasioni particolari come ad esempio la Commemorazione defunti.
- Esposizione nelle bacheche cimiteriali di tutti i dati, le iniziative e le attività per le quali sussiste un interesse pubblico alla massima diffusione (es. scadenze delle concessioni cimiteriali)
- Presenza costante di personale nell'Area "Relazioni con il pubblico: reception, centralino, controllo e vigilanza" addette all'informazione, alla raccolta di dati, segnalazioni e reclami.
- Utilizzazione di canali alternativi di volta in volta maggiormente idonei alla diffusione di informazioni in materie particolari (es. albo pretorio del Comune di Parma, comunicati stampa ai media locali ecc..)

### 10.2 Partecipazione

La funzione partecipazione viene realizzata oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso le seguenti modalità:

- per il cittadino possibilità di trasmettere suggerimenti, segnalazioni, reclami tramite il sito aziendale, [www.adespa.it](http://www.adespa.it) nella sezione "Segnalazioni", oppure tramite il personale addetto all'Area "Relazioni con il pubblico: reception, centralino, controllo e vigilanza"
- Rilevazione di gradimento, da parte dell'utenza, delle prestazioni per il controllo di qualità del servizio offerto (customer satisfaction). Le modalità di effettuazione dell'indagine possono essere di due tipi:
- Tramite indagine mirata con questionario trasmesso via posta ad una selezione di utenti che hanno usufruito dei servizi offerti
- Tramite sondaggio generale con raccolta di questionari anonimi in occasione della Commemorazione dei defunti.

I risultati di tali indagini vengono poi resi pubblici tramite gli organi di stampa, tv e sul sito internet.

### 10.3 Proposte e reclami

Eventuali insoddisfazioni o problemi di varia natura possono essere presentati dal cittadino tramite lo strumento del sito aziendale o direttamente al personale dell'Area "Relazioni con il pubblico: reception, centralino, controllo e vigilanza" oppure tramite colloquio telefonico. Al

momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi.

L'Azienda, entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, si impegna a gestire, accertare e rimuovere le eventuali irregolarità riscontrate, riferendo al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti e fornendo qualsiasi chiarimento richiesto.

## **10.4 Controlli**

La Società al fine di monitorare il funzionamento, la regolarità e la sicurezza delle varie attività mette in atto una serie di attività di controllo tra le quali:

### In tema di sicurezza e sorveglianza:

- Presenza di punti di video sorveglianza in alcuni punti sensibili dei cimiteri e della sede
- Incarichi di sorveglianza notturna a ditte specializzate
  
- Assegnazione di incarichi al personale aziendale finalizzati alla vigilanza all'interno dei cimiteri

### In tema di funzionamento delle attività di manutenzione

- Assegnazione di incarichi al personale tecnico di monitoraggio e verifica sullo svolgimento delle attività di manutenzione e sugli esiti dei servizi o lavori esternalizzati.
- I controlli sono diretti a verificare che le attività siano conformi alle prescrizioni e agli standard previsti dal documento tecnico di cui all'art. 11 del Contratto di Servizio tra il Comune di Parma e ADE S.p.A.

### In tema di funzionamento delle attività di sepoltura (inumazione, tumulazione, cremazione)

- Redazione di verbali di esumazione o estumulazione redatti dai capisquadra responsabili
- Assegnazione a personale qualificato della Società del compito di assistenza alle dispersioni di ceneri
- Controlli a campione sulla conformità delle attività svolta alle procedure predeterminate dall'azienda

### In tema di funzionamento delle attività amministrative

- Controllo a campione delle concessioni cimiteriali emesse
- Controllo delle registrazioni di legge effettuate

### Fonti normative generali di riferimento

- CODICE CIVILE

- DECRETO LEGISLATIVO 30 marzo 2001, n. 165 “Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”
- L. 241/90 Nuove norme sul procedimento amministrativo
- DECRETO LEGISLATIVO 14 marzo 2013, n. 33: Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche
- DECRETO LEGISLATIVO 18 Aprile 2016 n. 50 “Codice dei Contratti”

#### Fonti normative di settore:

- DPR 285/90: “Regolamento nazionale di Polizia Mortuaria”
- L.R. E.R.19/2004: Disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria
- REGOLAMENTO REGIONALE 23 maggio 2006, n. 4 “Regolamento in materia di piani cimiteriali comunali e di inumazione e tumulazione”
- Piano Cimiteriale Comunale approvato con deliberazione del C.C. n. 45/11 del 27.03.2007
- Disciplina del piano particolareggiato della parte monumentale della Villetta (PPO - Piano Particolareggiato dell'Ottagono approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 1894/77 del 23.12.2008

#### Regolamenti comunali di riferimento

- “Regolamento per i servizi e il personale dei cimiteri” (C.C. n. 409 del 16.04.70 e sm.i.).
- “Regolamento in materia di cremazione, dispersione e conservazione delle ceneri” approvato con deliberazione di C.C. n. 111 del 27.06.2005 e s.m.i.
- “Regolamento per l’esercizio dell’attività funebre”
- “REGOLAMENTO PER IL CONTROLLO STRATEGICO E OPERATIVO DEL “GRUPPO COMUNE DI PARMA” approvato con deliberazione di C.C. n. 69 del 13 luglio 201

#### Regolamenti interni

- “Codice etico e modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001” approvato con determina dell’Amministratore Unico n. 5 del 31 Marzo 2016
- “Regolamento per la disciplina delle procedure di acquisizione e assunzione del Personale (Delibera del CDA n. 1 del 29.01.2010)
- “Regolamento per la disciplina delle spese in economia e dei relativi contratti” (delibera n. 10/10 del CdA 26.02.11 e successiva modifica delibera del CDA n. 18/11 del 22.09.2011)
- “Regolamento per il conferimento di incarichi di collaborazione autonoma” approvato con delibera n. 15/11 del Consiglio di Amministrazione in data 05.08.2011
- “Regolamento relativo all’accesso e all’uso del sistema informativo e telematico aziendale gestione degli archivi informatici e cartacei “(delib. del CDA n. 34 del 03.06.2010)
- Codice Disciplinare Approvato con Determinazione dell’Amministratore Unico n. 08/12 del 06/04/2012