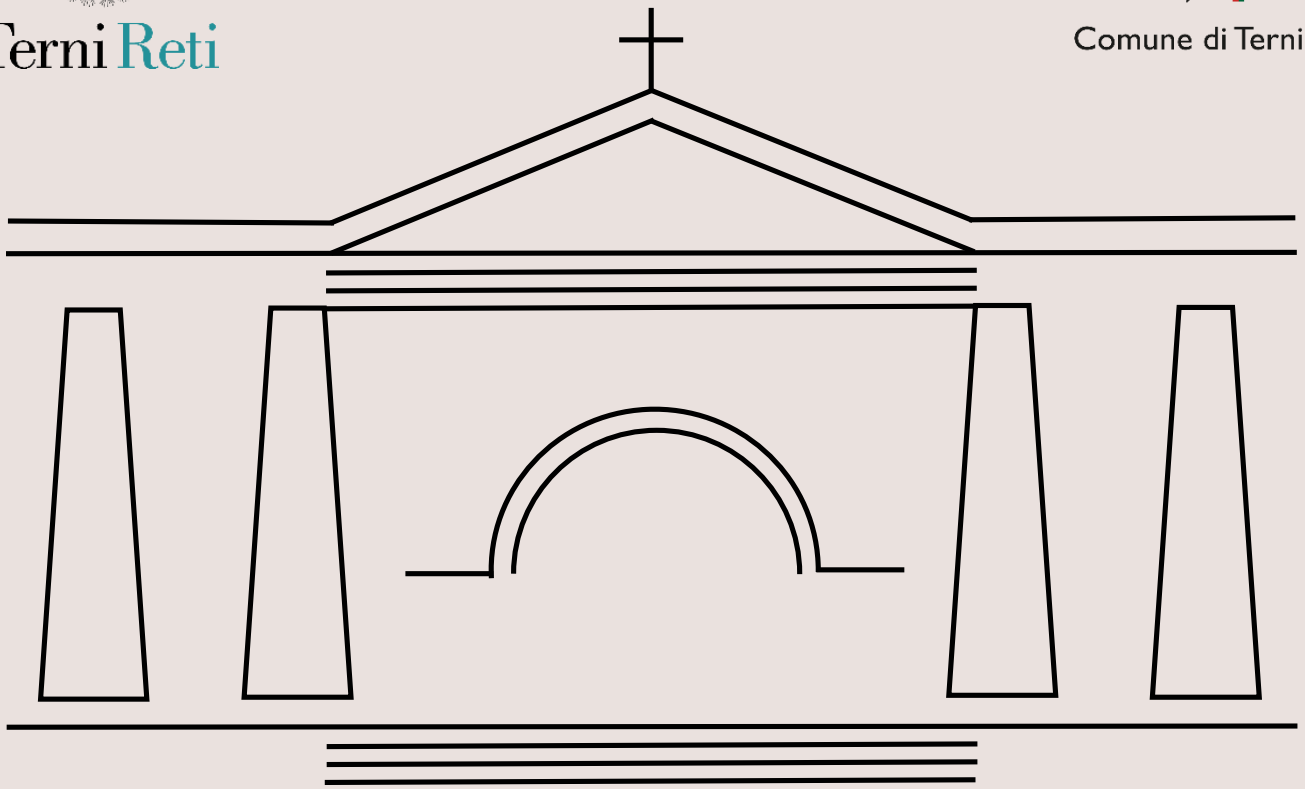
Terni Reti

Comune di Terni



CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

Cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi Cimiteriali è il mezzo attraverso il quale il Comune di Terni individua gli standard della sua prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino.

Attraverso la Carta l'Ente si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione dei servizi cimiteriali.

Il principio ispiratore della presente Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai servizi cimiteriali erogati, in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente nel fornire i servizi ai cittadini nel rispetto dei loro diritti e opportunità;
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

Il Comune di Terni realizza inoltre periodicamente e sistematicamente sondaggi per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

Principi ispiratori

La Carta dei Servizi Cimiteriali si ispira ai seguenti principi:

UGUAGLIANZA

Si garantisce il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti.

Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Servizi cimiteriali affidati a Terni Reti srl

Il Consiglio del Comune di Terni il con atto n° 10 del 6.2.2023 ha affidato alla società in house Terni Reti srl il progetto pilota sperimentale per razionalizzare e limitare l'espansione dei cimiteri e per il recupero della sezione storica del cimitero monumentale di Terni e i comparti monumentali delle antiche municipalità e delle frazioni e dei cimiteri rurali.

Il contratto stipulato in data 7.3.2023 affida a Terni Reti l'espletamento dei seguenti servizi cimiteriali:

- Riassegnazione delle tombe abbandonate e retrocesse

- Riassegnazione dei loculi abbandonati e retrocessi

Riassegnazione tombe retrocesse

All’interno del Cimitero comunale di Terni sono presenti tombe a pozzo che risultano in stato di abbandono, degrado e fatiscenza per incuria o per morte degli aventi diritto e loro eredi. Tale stato di incuria non solo penalizza il decoro dei cimiteri, ma pregiudica anche la salute, la sicurezza e l’incolumità dei visitatori ed arreca danno ai manufatti confinanti, oltre che costituire un concreto rischio per il rispetto degli standard igienico sanitari.

Il Comune di Terni, tramite apposita determina, è rientrato nella disponibilità di manufatti cimiteriali, rispondenti alle caratteristiche di cui sopra, collocati all’interno delle sezioni 1 e 2 del Cimitero di Terni e nel Cimitero di Papigno.

I cittadini interessati possono presentare domanda per chiedere la riassegnazione della concessione cimiteriale su apposito modulo con marca da bollo di € 16,00.

Il nuovo concessionario si impegna a ristrutturare a proprie spese il manufatto entro dodici mesi dalla stipula del contratto, nel rispetto del regolamento di polizia mortuaria e dei vincoli imposti dalla Soprintendenza Archeologica Belle Arti e Paesaggio dell’Umbria ai sensi dell’Art. 21 del D.L.gs. 42/2004.

La concessione ha validità 75 anni, con possibilità di rinnovo alla scadenza.

Riassegnazione loculi retrocessi

All’interno del Cimitero comunale di Terni sono presenti loculi che risultano in stato di abbandono, degrado e fatiscenza per incuria o per morte degli aventi diritto e loro eredi.

Tramite Determina del Dirigente n. 332 del 2.2.2023, il Comune di Terni è rientrato nella disponibilità dei loculi collocati nei padiglioni da A ad F della sezione 2 del Cimitero comunale di Terni.

I loculi possono essere assegnati solo in presenza di salma, ed è consentita l’assegnazione in concessione del posto adiacente all’eventuale coniuge in vita che ne faccia richiesta.

I cittadini interessati devono presentare domanda su apposito modulo con marca da bollo di € 16,00.

I loculi sono parte integrante di fabbricati sottoposti a vincolo storico pertanto il nuovo concessionario si impegna a recuperare le lastre in marmo preesistenti e le foto, che vanno consegnate al personale cimiteriale. Le nuove lastre devono essere esclusivamente in marmo di Carrara, montate a filo e fissate da perni in stile idoneo, non è consentita nessuna riquadratura.

La concessione ha validità 50 anni, con possibilità di rinnovo alla scadenza.

Orario di apertura e Contatti

Gli uffici sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

Lunedì 8.30 – 13.00 / 13.30 – 16.30

Martedì 8.30 – 13.00 / 13.30 – 16.30

Mercoledì 8.30 – 13.00 / 13.30 – 16.30

Giovedì 8.30 – 13.00 / 13.30 – 16.30

Venerdì 8.30 – 13.00 / 13.30 – 16.30

Il personale amministrativo può essere altresì contattato via email all'indirizzo

cimiteri@ternireti.it

oppure telefonicamente al seguente numero

327 – 991 4937

Standard di qualità

Terni Reti definisce e s'impegna a rispettare gli standard di qualità dei servizi erogati al cittadino.

Eventuali reclami possono essere inoltrati via email all'indirizzo cimiteri@ternireti.it

Terni Reti, entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti.

Il proponente, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Terni Reti s'impegna ad attivarsi entro 10 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente un funzionario comunale responsabile del Servizio cimiteri.

Attraverso il medesimo canale il cittadino ha la facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Monitoraggio dei servizi

Terni Reti considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione del cittadino, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, è effettuata un’attenta e approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti pervenute.

Terni Reti effettua inoltre indagini di customer satisfaction al fine di rilevare gli eventuali motivi di insoddisfazione dei cittadini, e poter elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.