



CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

Presentazione del Consorzio Leonardo Servizi

Il **Consorzio Leonardo Servizi** (con sede a Pistoia in Via degli Orafi, 2, telefono: 0573.368735 Fax: 0573.33222 e-mail: info@consorzioleonardoservizi.it) si è costituito in data 5 agosto 2004 con durata fino al 31 dicembre 2050, in conformità alle disposizioni degli artt. 2602 e seguenti ed in particolare dell'art. 2615 bis e ter del Codice Civile con lo scopo di aggregare l'esperienza e la professionalità di aziende che operano nel settore dei servizi definiti "soft" (pulizie, facchinaggio, portierato, ecc.), per poter proporre al mercato l'attività di Global Service a questi riferita.

A partire dall'anno 2011 il Consorzio Leonardo Servizi ha ampliato l'offerta in virtù dell'ingresso nella compagine consortile di nuove aziende che operano nel settore dei lavori e delle manutenzioni.

Pertanto l'offerta di Global Service si è arricchita di nuove attività e quindi una potenziale Committenza si può rivolgere al Consorzio Leonardo Servizi come unico interlocutore per soddisfare tutte le proprie esigenze.

I requisiti economici e tecnici sono e devono essere in capo alle Imprese Consorziato sempre al fine di valorizzare le stesse, infatti lo scopo primario per cui si è costituito il Consorzio Leonardo Servizi è quello di far crescere sia dal punto di vista economico che tecnico le Imprese Consorziato.

Il **Consorzio Leonardo Servizi** ha una organizzazione comune d'impresa che coordina le attività delle imprese Consorziato promuovendo lo sviluppo e la razionalizzazione delle stesse; tali attività oggetto dei contratti sottoscritti dal Consorzio Leonardo Servizi, siano esse di servizi, lavori e forniture, vengono affidate e pertanto eseguite dalle imprese Consorziato senza ricorrere, se non in casi particolari e nei termini di legge, all'istituto del subappalto e dell'avvalimento.

Al fine di meglio coordinare e controllare le attività delle imprese Consorziato, il **Consorzio Leonardo Servizi** si è certificato **ISO 9001:2008**. Tutto ciò al fine di assicurare al cliente massima affidabilità e professionalità nell'esecuzione dei lavori-servizi-forniture. A partire dal mese di febbraio 2013 il Consorzio Leonardo Servizi, adeguandosi alle normative disposte dal D.lgs 163/2006 art. 36 "consorzi stabili" ed a quanto disposto dalla legge 207/2010, assume la qualifica di **Consorzio Stabile**, ottenendo quindi l'attestazione **SOA** rilasciata dalla "Società Organismo di Attestazione Mediterranea Spa" denominata **SOA MEDITERRANEA Spa**.

Tutto ciò per meglio traghettare le imprese Consorziato nel mercato del lavoro globale con maggiore consapevolezza e responsabilità derivanti dall'operare in forma aggregata.

Pertanto è stato possibile dar vita ad una aggregazione di imprese che può sicuramente rivolgersi ed operare nel mondo del Global Service a tutto tondo.

Proprio in virtù dell'esperienza e professionalità più che decennale delle società consorziate maturata nei vari settori di attività sopra descritti, il Consorzio Leonardo Servizi è oggi sinonimo di qualità, di affidabilità, di competenza.

La sinergia fra le consorziate ambisce ad una costante evoluzione manageriale, in parallelo con una sempre più consapevole e accurata attenzione alle esigenze della clientela.

Principi chiave della politica aziendale sono la centralità della persona, una razionale organizzazione e gestione delle risorse umane, una perfetta conoscenza delle tecniche di lavoro, frutto di un costante aggiornamento, una progettazione puntuale a misura del cliente ed un giusto equilibrio tra costi e benefici.

- Affidabilità
- Professionalità
- Disponibilità

La competenza acquisita dal nostro staff dirigenziale nel corso degli anni consente al Consorzio Leonardo Servizi di governare a trecentosessanta gradi, con perfetta padronanza dei processi, dalla progettazione alla completa realizzazione di ogni intervento, dal più semplice al più complesso.

Obiettivo principale del Consorzio Leonardo Servizi è ampliare progressivamente la propria missione, allargando le aree di intervento, le attività da offrire, affinando l'offerta, sino a reinterpretare il cosiddetto "Global Service" nell'accezione del tutto originale di "Servizio Globale".

Potrebbe sembrare un curioso gioco di parole ma in realtà è solamente un'assunzione diretta della responsabilità del servizio reso al cliente. Ad un Global Service, tradizionalmente inteso come intermediazione tra committente ed esecutore di servizi, da parte di un contractor, non necessariamente dotato del knowhow specifico, il Consorzio Leonardo Servizi ambisce a contrapporre un Servizio Globale, erogato direttamente e completamente dalle consorziate indicate come affidatarie, con strumenti, metodi e personale, che sono propri di quest'ultime, a tutto vantaggio del cliente che così potrà avere:

- Una chiara individuazione del fornitore del servizio
- Un'assistenza precisa e puntuale per qualsiasi necessità
- Un minore aggravio di costi
- Una qualità garantita dall'esperienza e dalla competenza

In ambito civile e industriale, il Consorzio Leonardo Servizi ha perfezionato un programma di interventi che assicura prestazioni di altissimo livello qualitativo, in ogni ambiente e in ogni ambito di attività. Il Consorzio Leonardo Servizi, infatti, offre al cliente una accurata e puntuale consulenza che si estende a tutti i servizi accessori e funzionali, che il mercato tende sempre più ad esternalizzare.

Le aziende nostre clienti, per esigenze di competitività, devono concentrare al massimo la propria attenzione sul loro core business, demandando all'esterno tutti i servizi di supporto. Tutto ciò richiede che detti servizi siano affidati a strutture in grado di assicurarne il completo espletamento secondo criteri e modalità condivisi con il management aziendale del cliente. In quest'ottica di "Servizio Globale", il Consorzio Leonardo Servizi è fortemente impegnato a offrire in presa diretta una gamma di servizi sempre più ampia ed articolata, impiegando il proprio knowhow per rispondere sempre più efficacemente alle esigenze del cliente, secondo livelli qualitativi di assoluta eccellenza.

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi Cimiteriali si configura come un mezzo attraverso il quale il Consorzio Leonardo Servizi informa i Cittadini sulle attività dello stesso svolte nel particolare e delicato ambito del “servizio cimiteriale” e rende esplicite le modalità con cui si impegna ad erogare i servizi in una prospettiva di continuo miglioramento assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti, la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi di erogazione del servizio. Essa rappresenta, pertanto una scelta di trasparenza nel rapporto con gli utenti i quali sono informati di che cosa e quanto possono attendersi dal Consorzio.

La Carta dei Servizi rappresenta:

Uno strumento di conoscenza:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione del Consorzio, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con il Consorzio;
- fornisce indicazioni sui costi dei servizi;
- offre “informazioni utili”

Uno strumento di partecipazione:

- garantisce il monitoraggio della qualità del servizio attraverso standard definiti dal contratto di servizio e periodicamente inviati al Comune di Prato attraverso specifica modulistica, distribuita dagli uffici ai cittadini.

Uno strumento di tutela:

- impegna il Consorzio a dare risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni;
- stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami

Principi generali

Il Consorzio Leonardo Servizi di Pistoia si impegna ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali:

Eguaglianza e imparzialità: nessuna distinzione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi inerenti: sesso, etnia, lingua, religione, opinione politica, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche di utenza e tra le diverse categorie e fasce di utenza.

Continuità: l'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità in modo conforme a quanto previsto delle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali, nonché dal disciplinare tecnico di gestione. I servizi sono svolti tutti da personale dipendente delle Aziende Consorziato e in caso di sciopero viene comunque garantito il servizio indispensabile delle sepolture. Qualora l'erogazione del servizio non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà del Consorzio Leonardo Servizi, il Consorzio si impegna, comunque, a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

Diritto di scelta: il Consorzio, qualora sia possibile un'offerta differenziata in ordine alle modalità di attuazione del servizio o parte del medesimo, garantisce agli utenti un'informazione preventiva e il diritto di scelta.

Partecipazione ed informazione: Per garantire al Cittadino il diritto di essere informato costantemente sui servizi cimiteriali e perché abbia la possibilità di verificare la tutela dei propri diritti in qualità e quantità, è stato istituito l'ufficio "*Relazioni con il Pubblico*" presso il Cimitero di Chiesanuova.

Presso l'ufficio sono tenuti a disposizione di chiunque possa averne interesse i seguenti atti:

- il registro dei defunti;
- il Regolamento comunale di Polizia Mortuaria;
- le norme, i regolamenti, le ordinanze e le disposizioni locali in materia di Polizia Mortuaria;
- l'elenco delle esumazioni e delle estumulazioni ordinarie e straordinarie.

Inoltre, nei cimiteri è presente una bacheca a cui vengono affisse eventuali comunicazioni al pubblico.

Si chiede ai cittadini di partecipare attivamente attraverso proprie proposte, segnalazioni e suggerimenti che possano aiutare a migliorare il Servizio.

Cortesìa: il Consorzio opera affinché il proprio personale tratti con cortesia e rispetto tutti gli utenti. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Il consorzio si impegna a provvedere ad una costante formazione del personale in virtù di un costante e continuo miglioramento delle prestazioni, la professionalità e il rapporto e disponibilità con gli utenti, curando al massimo la sicurezza nei confronti degli utenti dei servizi e della generalità dei cittadini.

Tutela dei dati personali: il Consorzio si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.L. n.196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Efficacia ed efficienza: il Consorzio si impegna a perseguire l'obiettivo prioritario del continuo miglioramento organizzando il servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia allo scopo di minimizzare i costi a carico della collettività per l'attività istituzionale e a carico del singolo per le prestazioni a domanda individuale. Si impegna ad ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie al fine di perseguire il continuo miglioramento e la regolarità del servizio, avendo attenzione alla particolarità dello stesso.

Tutela e mantenimento del decoro: tutti gli operatori ed i visitatori all'interno delle aree cimiteriali sono tenuti a mantenere un comportamento decoroso e rispettoso del luogo

Caratteristiche del servizio e delle prestazioni:

Gestore dei Servizi Cimiteriali

Il Consorzio Leonardo Servizi, in qualità di gestore del servizio, ha la propria sede operativa nell'edificio attiguo al Cimitero di Chiesanuova in via Montalese, 314 Prato.

Nella sede sopra menzionata i cittadini e gli utenti possono usufruire di due servizi ben distinti:

- Ufficio Rapporti con il Pubblico
- Ufficio Pratiche amministrative

I cittadini presso l'ufficio **Rapporti con il Pubblico** possono richiedere informazioni in merito a:

- 1 – modalità di erogazione dei servizi;
- 2 – procedure da seguire per ottenere i servizi;
- 3 – tariffe dei servizi

Gli utenti presso l'ufficio **Pratiche amministrative** possono espletare tutti gli adempimenti relativi a:

- 1 – operazioni di sepoltura (inumazione, tumulazione, esumazione, estumulazione, traslazione di cadaveri, resti mortali/ossei, ceneri , ecc.);
- 2 – rilascio e rinnovo delle concessioni cimiteriali;
- 3 – allacciamento e dismissione della luce votiva;
- 4 – manutenzioni;
- 5 – suggerimenti e reclami

L'ufficio Amministrativo e l'ufficio Relazioni con il Pubblico osservano i seguenti orari di apertura:

Giorno	Orario estivo	Orario invernale
Dal Lunedì al Sabato	09.00 – 18.00 (da aprile a settembre)	09.00 – 17.00 (da ottobre a marzo)

Per qualsiasi informazione il personale è contattabile mediante:

- **Telefono: 0574/650750 – 0574.1593991 – 0574.1593989 - Fax: 0574/722097**
- **E-mail: ufficiochiesanuova@comune.prato.it**
- **Telefono cellulare: 348.1600105 Servizio di reperibilità** (per casi di assoluta emergenza e al di fuori dell'orario di apertura del servizio).

Uffici del Comune di Prato

Servizi Cimiteriali

Piazza Mercatale, 33 - Prato

	Servizio	Numero telefonico
Comune di Prato	Servizi Cimiteriali	Orario apertura al pubblico: lunedì-giovedì ore 9.00-13.00 – 15.00-17.00 martedì, mercoledì, venerdì 9.00-13.00 0574/1835633 - 1835641-1836653 - 1836613

I servizi cimiteriali a cui si riferisce il presente documento e affidati al Consorzio Leonardo Servizi sono:

1. rapporti con l'utenza
2. custodia cimiteriale
3. custodia dei beni
4. servizio di monitoraggio per la pubblica incolumità
5. accettazione e registrazione dei cadaveri
6. inumazione
7. tumulazione
8. esumazione
9. estumulazione
10. reinumazione
11. cremazione resti mortali/ossei
12. raccolta e conferimento rifiuti
13. manutenzione e pulizia cimiteri
14. servizio illuminazione votiva
15. interventi di manutenzione del verde
16. approvvigionamento acqua
17. gestione amministrativa e compilazione dei contratti di concessione

Il servizio cimiteriale comunale ha per oggetto i sotto elencati cimiteri:

Denominazione Cimitero	Ubicazione Cimitero	Denominazione Cimitero	Ubicazione Cimitero
Cafaggio	Via Lunga di Cafaggio	Iolo	Via A. Guazzalotri
Canneto	Via di Canneto	Mezzana	Via dell'Agio
Carteano	Via di Carteano	Paperino	Via del Pozzo
Castelnuovo	Via di Castelnuovo	Pizzidimonte	Via Mugellese
Cerreto	Via Cerreto e Solano	Santa Cristina	Via Chiesa di S. Cristina
Chiesanuova	Via Montalese	Sant'Ippolito	P.za della Chiesa
Coiano	Via di Cantagallo	Santa Lucia	Via delle Sacca
Figline	Via di Cantagallo	S. Maria Colonica	Via della Chiesa
Filettole	Via del Palco	S. Giorgio a Colonica	Via delle Miccine
Galciana	Via Olinto Nesi	San Giusto	Via Piazzanese
Gonfienti	Via di Gonfienti	Tavola	Via Giulio Braga
Grignano	Via di Grignano	Tobbiana	Via Ciliegia

Orario delle strutture cimiteriali e delle operazioni di sepoltura

Tipologia servizio	Giorni	Orario estivo	Orario invernale
Presidio presso "Cimitero di Chiesanuova"	Tutti i giorni compreso domenica e festivi	8.00 – 19.00 (da aprile a settembre)	8.00 – 17.00 (da ottobre a marzo)

Tipologia servizio	Orario estivo	Orario invernale
Apertura e chiusura dei cimiteri comunali	8.00 – 19.00 (da aprile a settembre)	8.00 – 17.00 (da ottobre a marzo)

Tipologia servizio	Giorni	Orario estivo	Orario invernale
Giorni ed orari previsti per le operazioni di sepoltura	Dal lunedì al sabato	09.00 – 12.00 14.30 – 17.00 (da aprile a settembre)	09.00 – 12.00 14.30 – 16.30 (da ottobre a marzo)

Le forme di sepolture

Per la scelta delle modalità della sepoltura e del funerale ha prevalenza la volontà del defunto, in qualsiasi modo espressa. In difetto, le disposizioni possono essere decise dal coniuge, in mancanza del quale si provvede nel rispetto degli artt. 74-75-76-77 del Codice Civile.

Le forme di sepoltura sono: **inumazione, tumulazione.**

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Inumazione	L'inumazione è il tipo di sepoltura, nella nuda terra. La concessione del posto per inumazione deve intendersi come diritto d'uso che non conferisce proprietà sul terreno. Il periodo di inumazione è di 10 (dieci) anni.	L'inumazione verrà effettuata entro 24 ore dalla comunicazione del funerale.	a pagamento

<i>Tipologia sepoltura</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>	<i>Tariffa</i>
Tumulazione	La tumulazione è la sepoltura di feretri, cassette di resti mortali od urne cinerarie in manufatti costruiti all'interno dei cimiteri e dati in concessione d'uso per 40 (quaranta) anni.	La tumulazione verrà effettuata entro 24 ore dalla comunicazione del funerale.	a pagamento

<i>Tipologia sepoltura</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>	<i>Tariffa</i>
Cremazione	<p>La cremazione è il processo di riduzione in cenere di cadavere, resti mortali e resti ossei.</p> <p>Possono essere cremati i resti mortali ed i resti ossei derivati da:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esumazioni ordinarie - esumazioni straordinarie - estumulazioni ordinarie - estumulazioni straordinarie 	<p>L'autorizzazione alla cremazione viene rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile.</p> <p>La cremazione dei resti mortali e dei resti ossei avviene, su richiesta dei familiari, entro 7 (sette) giorni lavorativi dal rilascio dell'autorizzazione da parte dell'Ufficiale di Stato Civile.</p> <p>Il trasporto e gli oneri di cremazione sono a carico del richiedente in caso di cadavere, resti mortali e resti ossei derivati esumazioni straordinaria, estumulazioni straordinarie e ordinarie.</p> <p>Il trasporto e gli oneri di cremazione sono a carico dell'Amministrazione Comunale in caso di resti mortali derivanti da esumazioni ordinarie.</p> <p>Il trasporto e gli oneri di cremazione sono a carico del richiedente in caso di resti ossei derivanti da esumazioni/estumulazioni ordinarie su richiesta.</p>	<p>a pagamento</p> <p>gratuita</p> <p>a pagamento</p>

<i>Tipologia operazione</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>	<i>Tariffa</i>
Ceneri Conservazione e dispersione	<p>Le ceneri provenienti dalla cremazione vengono raccolte in un'urna cineraria sigillata per evitare profanazioni.</p> <p>Le ceneri possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conservate nel cimitero in nicchie cinerarie, in ossarini o in loculi con presenza di defunto; - affidate, su richiesta degli aventi titolo, al richiedente; - disperse all'interno del cimitero o disperse in natura. 	<p>La consegna delle ceneri avviene immediatamente dopo il ritiro delle stesse dal crematorio.</p> <p>L'affidamento delle ceneri avviene a seguito di apposita autorizzazione rilasciata dall'ufficio "Servizi Cimiteriali".</p> <p>La dispersione delle ceneri avviene a seguito di apposita autorizzazione rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile.</p> <p>Le urne contenenti le ceneri destinate all'affidamento e dispersione sono provvisoriamente depositate presso il cimitero di Chiesanuova in attesa della succitata autorizzazione.</p>	a pagamento

Le operazioni postume

Le operazioni postume sono: **esumazione, estumulazione.**

<i>Tipologia operazione</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>	<i>Tariffa</i>
Esumazione ordinaria	Disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di sepoltura 10 (dieci) anni.	<p>Ogni anno viene redatto il programma delle esumazioni ordinarie previste per l'anno successivo.</p> <p>Il programma viene pubblicato nei cimiteri e all'albo pretorio, inoltre tale pubblicazione è visibile sul sito web del Comune.</p> <p>Si provvede all'esumazione previa avviso ai familiari, a mezzo lettera ove possibile, e comunque previa affissione nei singoli cimiteri.</p>	gratuita

<i>Tipologia operazione</i>	<i>Definizione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>	<i>Tariffa</i>
Re-inumazione a seguito di esumazione ordinaria	Qualora all'esito dell'operazione di esumazione ordinaria si rilevino dei resti mortali si può procedere alla re-inumazione.	Immediata ricollocazione per traslazione dei resti mortali nel campo di inumazione in uso corrente e sepolto in continuità ed ordine alle sepolture.	gratuita

Tipologia operazione	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Esumazione straordinaria	Disseppellimento del cadavere prima della scadenza ordinaria a richiesta dei familiari o dell'Autorità giudiziaria per motivi particolari e eccezionali.	Se richiesta dell'Autorità familiari o aventi titolo entro 7 (sette) giorni dalla previo parere dell' Azienda Sanitaria Locale.	a pagamento

Tipologia operazione	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Estumulazione ordinaria	Estumulazione del cadavere precedentemente tumulato alla scadenza della concessione o comunque dopo 20 anni dalla tumulazione.	Ogni anno viene redatto il programma delle estumulazioni ordinarie previste per l'anno successivo. Il programma viene pubblicato nei cimiteri e all'albo pretorio, inoltre tale pubblicazione è visibile sul sito web del Comune. Si provvede all'estumulazione previa informazione al concessionario e/o familiari, a mezzo lettera ove possibile, e comunque previa affissione nei singoli cimiteri.	gratuita
	Qualora all'esito dell' operazione di estumulazione ordinaria si rilevano resti mortali su decisione dei familiari si può procedere: - alla cremazione	Cremazione Inumazione: entro 24 ore	a pagamento a pagamento

Tipologia operazione	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Estumulazione straordinaria	Disseppellimento del cadavere prima della scadenza ordinaria, venti anni, a richiesta dei familiari o dell'Autorità giudiziaria per motivi particolari e eccezionali.	Se richiesta dai familiari o aventi titolo entro 7 giorni previo parere dell' Azienda Sanitaria Locale.	a pagamento

Tipologia servizio	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Concessione di loculi, ossarini, cinerari, tomba di famiglia e cappelle di famiglia	Concessione di uso, per un periodo prestabilito, di loculi, ossarini, cinerari, tombe di famiglia e cappelle di famiglia	Rilascio della concessione entro 15 giorni lavorativi.	a pagamento

SERVIZI VARI

Tipologia servizio	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Illuminazione Votiva	<p>Il servizio "lampade votive" consiste nell'attivazione e nel mantenimento dell'illuminazione votiva sulla sepoltura.</p> <p>In particolare il Gestore del servizio garantisce:</p> <p>a) l'allacciamento; b) trasferimento/disdetta o modifica del servizio; c) le segnalazioni ed i guasti</p>	<p>L'attivazione del servizio avviene, a seguito di richiesta da parte dei familiari/aventi titolo, entro 24 ore dalla presentazione della ricevuta dell'avvenuto pagamento della tariffa prevista.</p> <p>Trasferimenti, le disdette o le variazioni del servizio avvengono entro 24 ore dalla presentazione della richiesta di disattivazione.</p> <p>Gli interventi di riparazione e/o sostituzione di lampade avvengono entro 24 ore dalla segnalazione del guasto.</p>	<p>a pagamento</p> <p>gratuita</p>

Tipologia servizio	Definizione	Tempistica del servizio
Raccolta rifiuti	<p>Il conferimento dei rifiuti prodotti nei cimiteri dagli utenti avviene mediante appositi contenitori posti all'interno dei cimiteri.</p> <p>Il conferimento deve avvenire in maniera differenziata:</p> <p>1) rifiuto vegetale (fiori, corone, cuscini, ...); 2) rifiuto plastica e vetro (fiori di plastica, lumini, ceri, vasi di plastica, ...); 3) rifiuto carta e cartone.</p>	<p><u>Cimitero di Chiesanuova:</u> Tutti i giorni da parte di personale specializzato viene eseguita la raccolta ed il conferimento dei rifiuti nei cassonetti esterni al cimitero.</p> <p><u>Nei rimanenti cimiteri</u> l'operazione sopra citata avviene di norma dalle due alle quattro volte alla settimana a seconda delle dimensioni del cimitero.</p>

Tipologia servizio	Definizione	Tempistica del servizio
Pulizie ordinarie	Il servizio consiste nel mantenere puliti e decorosi i luoghi dei cimiteri quali: spazi comuni, uffici, servizi igienici, percorsi, pavimentazioni, portici, marciapiedi, scale, vialetti, ecc.....	<u>Cimitero Chiesanuova:</u> Le pulizie vengono svolte giornalmente dal lunedì al sabato. <u>Cimiteri di Coiano e di Galciana:</u> Le pulizie vengono svolte quattro volte a settimana. <u>Nei rimanenti cimiteri:</u> Le pulizie vengono svolte dalle due alle tre volte la settimana.

Tipologia servizio	Definizione	Tempistica del servizio
Pulizie straordinarie	Il servizio consiste nell'effettuare due volte l'anno delle pulizie di fondo	Il servizio viene svolto mediamente ogni sei mesi, due volte l'anno: - mese di aprile (giorni antecedenti la Pasqua); -mese di ottobre (giorni antecedenti la commemorazione dei defunti).

Tipologia servizio	Definizione	Tempistica del servizio
Manutenzione del verde	Le operazioni di manutenzione del verde sono: 1) Sfalcio erba; 2) Estirpazione erbacce; 3) Potatura siepi, arbusti ed alberature; 4) Concimazione manti erbosi ed essenze arboree; 5) Trattamenti antiparassitari; 6) Trattamenti di diserbo; 7) Abbattimenti alberature ammalorate;	<u>Sfalcio erba:</u> Ogni qualvolta l'erba superi l'altezza di cm. 8. <u>Potatura alberi:</u> secondo necessità <u>Potatura siepi ed arbusti:</u> n. 2 interventi l'anno e secondo necessità <u>Estirpazione erbacce:</u> Ogni qualvolta è necessario <u>Concimazione e/o trattamento antiparassitario :</u> secondo necessità

Tariffe:

Le tariffe dei servizi cimiteriali vengono determinate, come tutte le tariffe dei servizi pubblici locali, ogni anno con apposita deliberazione.

Sono consultabili presso gli Uffici del Cimitero di Chiesanuova, di Piazza Mercatale, presso la pagina web del Comune di Prato (<http://www.comune.prato.it/servizicomunali/cimiteri/>).

RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini

Il Consorzio Leonardo Servizi, nell'ambito dei servizi cimiteriali, favorisce il contatto tra i cittadini e le proprie strutture attraverso alcune modalità di ascolto degli utenti.

Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono state previste diverse forme di ascolto:

- a) rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio da parte dei cittadini utenti;
- b) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni pervenute al servizio;
- c) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi e nel capitolato di appalto.
- d) ricevimento utenti presso gli Uffici di Chiesanuova.

La valutazione del servizio

I risultati delle indagini di soddisfazione dei servizi, utili ai fini dei piani di miglioramento del servizio, saranno comunicati agli utenti del servizio attraverso il sito internet del Comune di Prato.

I suggerimenti ed i reclami

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni vanno presentati per iscritto, per posta elettronica o tramite procedura online. Gli stessi devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I suggerimenti ed i reclami possono essere presentati od inoltrati presso:

- Consorzio Leonardo Servizi
Ufficio Relazioni con il Pubblico presso il Cimitero di Chiesanuova in via Montalese, 314;
Telefono: 0574/650750 – 0574.1593991 Fax: 0574/722097
e-mail: ufficiochiesanuova@comune.prato.it;
- Ufficio Servizi Cimiteriali – Piazza Mercatale, 33 – 59100 Prato - 0574/1835633 - 1835641-1836653 – 1836613 0574/1837351 (fax)
- all'Ufficio Relazioni con il Pubblico Multiutente di Prato Corso Mazzoni, 1
Telefono: 0574/1836096 - 800058850 e-mail: urpmultiutente@po-net.prato.it;
- pagina web: <http://www.comune.prato.it/servizicomunali/cimiteri/>.

Tipologia servizio	Definizione	Tempistica del servizio
Richieste di informazioni, suggerimenti e reclami	Le richieste, i suggerimenti ed i reclami devono essere inoltrati per iscritto od in via informatica.	La risposta può essere anche immediata se i fatti oggetto di segnalazione sono noti e/o il dato utile può essere reperito in tempo reale sul sistema informatico. Nel caso invece che l'argomento oggetto di segnalazione non sia già noto o richieda un sopralluogo per comprendere le circostanze del problema i tempi di risposta potranno essere dati entro 48 ore.
Richieste di indennizzo	Le richieste di indennizzo devono essere inoltrate per iscritto od in via informatica.	La richiesta di indennizzo deve essere presentata entro 15 giorni dal verificarsi del disservizio. Entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta di indennizzo, il Gestore comunicherà all'Utente l'accoglimento della richiesta previo accertamento della fondatezza della domanda.

Tutela del cliente

Il personale della ditta Consorzio Leonardo Servizi è munito di tesserini di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire all'interno del luogo di lavoro, e, su richiesta, all'esterno, quando prende contatto, per ragioni di lavoro, con il cliente-utente.

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

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 sopra menzionati.

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito del cliente, l'eventuale delega da parte di un cliente/utente ad una Associazione dei Consumatori, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi o richiesto.

Il Consorzio Leonardo Servizi, entro il termine massimo di 15 giorni, fornisce al reclamante la risposta a quanto richiesto, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

Il proponente del reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Il Consorzio Leonardo Servizi si impegna ad attivarsi entro 15 giorni per organizzare un incontro, a cui saranno presenti almeno il referente del servizio coinvolto ed il Responsabile del Servizi Cimiteriali 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.