



Carta dei Servizi

Sommario

1. CARTA DEI SERVIZI
 - 1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi
2. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
 - 2.1. Riferimenti normativi
 - 2.2. Eguaglianza ed imparzialità
 - 2.3. Accessibilità e continuità
 - 2.4. Partecipazione, chiarezza, trasparenza
 - 2.5. Efficacia, efficienza ed economicità
 - 2.6. Responsabilità e separazione delle funzioni
 - 2.7. Coinvolgimento del personale
3. LA SEDE
 - 3.1. La sede
 - 3.2. Gli spazi
4. I SERVIZI
 - 4.1. Attività
 - 4.2. Attivazione
 - 4.3. Servizi
 - 4.4. Prodotti
5. RAPPORTO CON L'UTENZA
 - 5.1. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
 - 5.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni
6. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'
 - 6.1. Impegni
 - 6.2. Fattori ed indicatori di qualità, standard
7. INFORMAZIONI UTILI

1. CARTA DEI SERVIZI

1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di Novellara Servizi srl è un documento flessibile che motiva e descrive le modalità di erogazione dei servizi in modo da favorire un rapporto trasparente ed interattivo con la propria utenza.

La carta non ha una particolare scadenza e può essere modificata e aggiornata ogni qualvolta se ne avverta la necessità.

Questa Carta dei Servizi costituisce la modalità operativa e sintetizza la nostra dichiarazione di impegno nei confronti dei cittadini al fine di aumentare ulteriormente la qualità dei servizi forniti alla clientela.

2. PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Riferimenti normativi

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 : “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici

- Decreto legislativo n. 286/1990, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici”;
- DPR n. 285/1990 – “Approvazione del regolamento di polizia mortuaria”;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- DPR 445/2000 e s.m.i. “- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- Dlgs 165/2001 e s.m.i. parte riferita al “Codice di comportamento dei dipendenti pubblici”
- L.R. Emilia Romagna n. 19/2004 – “Disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria”;
- D.Lgs 206/2005 art.2 lett.g) del Codice di Consumo
- Legge Finanziaria 2008 art.2 comma 461
- L.27/2012

2.2 Eguaglianza ed imparzialità

La società eroga il servizio secondo principi di obiettività, imparzialità, equità nel rispetto del principio di uguaglianza di tutti, senza distinzioni di sesso, età, religione, nazionalità, lingua, opinioni, condizione fisica e sociale o grado di istruzione.

Il personale è impegnato ad agire secondo tali criteri garantendo parità di trattamento a parità di condizioni.

2.3 Accessibilità e continuità

La società eroga il servizio secondo principi di continuità e regolarità. Le modalità di accesso e utilizzazione del servizio sono orientate al principio della massima fruibilità pubblica; il servizio è contattabile a tutte le ore del giorno e della notte via telefono cellulare o attraverso apparecchio citofonico installato all'esterno degli uffici. L'orario di apertura degli uffici è dalle 8,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 17,00 ; deroghe a tale orario o la chiusura dell'ufficio possono essere ammesse solo per motivi di servizio e per il tempo strettamente necessario.

2.4 Partecipazione, chiarezza, trasparenza

L'utente ha diritto di richiedere ed ottenere dalla società le informazioni che lo riguardano, può

avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle volontà espresse e formalizzate contrattualmente.

Il personale è addestrato a cogliere le necessità degli utenti e ad indirizzarle per ottimizzare i rapporti con esso.

La società pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente.

L'utente, che normalmente non è abituato ad affrontare simili situazioni, viene coadiuvato nelle scelte e sgravato da tutte le pratiche amministrative delegabili alla società.

2.5 Efficacia, efficienza ed economicità

La società ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento del servizio offerto nel rispetto dei criteri di efficacia ed efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Responsabilità e separazione delle funzioni

Gli organi politico-amministrativi (Sindaco, Consiglio Comunale, Giunta, Assessori) e Novellara Servizi srl hanno compiti e funzioni distinte.

Gli organi politico-amministrativi svolgono una funzione di controllo, coordinamento ed indirizzo e verificandone periodicamente l'attuazione.

Novellara Servizi srl (intesa come l'insieme delle maestranze e dell'Amministratore) si occupa invece dell'attuazione tecnica degli indirizzi, con particolare attenzione all'organizzazione e alla gestione del servizio offerto.

Il rapporto con la P.A. viene disciplinato nel contratto di servizio.

L'amministrazione della società è responsabile verso gli utenti.

2.7 Coinvolgimento del personale

La società promuove la partecipazione attiva del proprio personale al miglioramento continuo dei processi operativi, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli nonché di attrarre nuovi utenti.

Ai dipendenti vengono fornite le opportune istruzioni e formazione al fine di curare in modo particolare il rispetto, la cortesia e la professionalità nei confronti dell'utente.

3. LA SEDE

3.1 La sede

La società ha la propria sede in Via Toscanini n. 10 a Novellara ed è così composta:

Ingresso;

Ufficio per la trattazione degli affari dove sono conservati i documenti fiscali e contabili e dove avviene la definizione e gestione del servizio concordato;

Servizi igienici anche per disabili;

Show room ove sono esposti i cofani, gli accessori e le urne cinerarie che vengono proposti all'utenza. Ogni cofano e urna riporta il prezzo di vendita e in bella vista è esposto il listino dei servizi offerti;

Garage per auto funebre e auto di servizio;

Magazzino cofani con spazio in cui si provvede alla preparazione e allestimento del feretro;

Garage per furgone allestito e "sala stampa" ove si preparano manifesti lutto e ricordini;

Sottotetto con magazzino accessori e archivio dei servizi svolti negli anni;

N. 2 Spogliatoi dipendenti

E' fornita di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate allo scopo ed è dotata di segnaletica interna. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti e dotati di impianti di sicurezza. Al fine di permettere l'accesso di tutti, è stato garantito l'abbattimento delle barriere architettoniche.

3.2 Gli spazi

Caratteristica principale è quella di coniugare i due aspetti che nel momento dell'organizzazione del servizio appaiono fondamentali e cioè da un lato, permettere all'utenza una conoscenza completa di quanto la società propone anche in termini di materiali e accessori, dall'altro, consentire al personale di operare in modo rapido ed efficiente.

4. I SERVIZI

4.1 Attività

La società svolge il servizio di onoranze funebri e cioè organizzazione di funerali, fornitura dei relativi materiali ed articoli per qualsiasi tipo di sepoltura.

4.2 Attivazione

Per l'attivazione del servizio l'utente può recarsi direttamente presso gli uffici ed in caso di assenza di personale può prendere contatto attraverso l'apparecchio citofonico posto all'esterno dell'ufficio stesso; altrimenti contattando il numero di telefono cellulare reperibile 24 ore festivi compresi che si trova sull'elenco telefonico. In caso di contatto diretto il personale si attiva per rispondere alle domande o richieste e necessità che vengono esposte; in caso di contatto telefonico si attiva per concordare le modalità di intervento e/o di incontro con l'utente per fornire le risposte del caso.

4.3 Servizi

Al fine dello svolgimento dell'attività l'azienda si occupa della preparazione ed esposizione della salma, disbrigo delle pratiche amministrative presso Comuni, aziende sanitarie, residenze per anziani, abitazioni, tribunali, aeroporti, preparazione di manifesti lutto, ricordini, biglietti di ringraziamento, pubblicazioni necrologie su quotidiani, fornitura di addobbi floreali, allestimento camere ardenti, trasporto e cerimonia funebre con personale formato. A richiesta è possibile la stampa di locandine e manifesti in lingua straniera.

4.4 Prodotti

L'azienda offre all'utenza i seguenti prodotti:

Vasto assortimento di cofani funebri (almeno 15 esposti nello show room) in varie essenze e di diversi produttori oltre ad altri non esposti per problemi di spazio e/o dimensione

Vasta scelta di urne cinerarie in diversi materiali, forme, dimensioni e prezzi

Vasta scelta di accessori per l'allestimento del cofano (maniglie, croci, applicazioni, veli coprisalma)

Vasta scelta di imbottiture interne per la presentazione della salma (3 colori per uomo e 4 colori per donna)

Accessori fine servizio (copri tomba e lapidi provvisorie, croci e cippi in legno)

5. RAPPORTO CON L'UTENZA

5.1 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

La società si impegna a curare il rispetto, la cortesia e la professionalità nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni e formazione.

In particolare la società pone grande attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente e durante tutte le fasi del servizio, vista la peculiarità del fenomeno trattato e la necessità di comprensione massima per il cliente e per l'operatore in servizio.

5.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

La società è impegnata in un continuo miglioramento della qualità del servizio offerto e come tale è molto attenta a tutto quello che accade dal momento in cui si entra in contatto con la famiglia del defunto fino alla chiusura del servizio.

Pertanto sono sempre accettati consigli, suggerimenti, reclami e segnalazioni da parte dell'utenza.

Al fine di cogliere questi aspetti (e di evitarli) si instaura un rapporto con la clientela di massimo dialogo possibile in modo da pianificare l'operato (servizio) sulla base di accordi precisi e non astratti e verificando a fine servizio la soddisfazione dell'utente in maniera non formalizzata in relazione a quanto atteso e/o richiesto.

Per eventuali reclami e segnalazioni è previsto apposito modulo che può essere richiesto dall'utenza e che la società prende in considerazione solo se non anonimo.

La società si impegna a rispondere entro il termine di 7 gg. lavorativi e in caso di disservizio comprovato e conclamato a corrispondere un indennizzo (sconto) pari al 3% dell'importo della fattura ad esclusione delle marche da bollo.

6. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

6.1 Impegni

Per garantire una buona erogazione dei servizi, la società ha individuato alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte siano di qualità. Con il termine standard si intendono alcuni valori che permettono di valutare se il servizio sia stato del livello promesso.

6.2 Fattori ed indicatori di qualità, standard

Per **fattori di qualità** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi in grado di rappresentare i livelli prestazionali del servizio erogato. L'individuazione degli indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio.

Lo **standard** (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità. Lo standard può essere:

Formulato sulla base di indicatori quantitativi e cioè misurabili e può essere specifico o generale. E' specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dall'utente. E' generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore; Formulato in maniera qualitativa, senza fare diretto riferimento a valori misurabili quantitativamente, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

| FATTORE DI QUALITA' | INDICATORE DI QUALITA' | STANDARD (VALORI) |
|--|--|--|
| <i>a) Avvio del servizio – tempo per l’attivazione</i> | <i>Tempo massimo dalla richiesta dell’utente</i> | <i>Vestizione diurna in abitazione – 30 minuti Vestizione notturna in abitazione – 45 minuti Recupero salma – 30 minuti Vestizione in luoghi di cura – Variabile secondo le tempistiche determinate dalle strutture stesse</i> |
| <i>b) Accessibilità al servizio – apertura al pubblico</i> | <i>Giorni di apertura e relativo orario</i> | <i>Da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00. Sabato dalle 9.00 alle 12.00 Su appuntamento secondo accordo con utenza</i> |
| <i>c) Svolgimento delle pratiche per telefono</i> | <i>Giorni di apertura e relativo orario</i> | <i>Da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00. Sabato dalle 9.00 alle 12.00 Via telefono cellulare sempre</i> |
| <i>d) Facilitazioni per utenti particolari</i> | <i>Tipologia ed estensione di strumenti di supporto per particolari categorie di utenti (es. diversamente abili). Supporto per utenti stranieri.</i> | <i>Riduzione delle barriere architettoniche per l’accesso all’ufficio. Servizio di mediazione linguistica.</i> |
| <i>e) Rispetto degli appuntamenti concordati</i> | <i>Scostamento massimo rispetto all’appuntamento o al giorno e/o alla fascia oraria di disponibilità richiesta all’utente</i> | <i>Reciproco accordo.</i> |
| <i>f) Risposta alle richieste scritte degli utenti</i> | <i>Tempo massimo di prima risposta a quesiti e richieste di informazioni scritte</i> | <i>Entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta</i> |
| <i>g) Pulizia locali</i> | <i>Frequenze differenziate per luogo e periodo</i> | <i>Uffici, bagni e sala mostra almeno una volta a settimana</i> |
| <i>h) Urgenza</i> | <i>Modalità di accesso ai servizi</i> | <i>24 ore su 24 – 365 giorni all’anno</i> |
| <i>i) Forme e modalità di pagamento</i> | <i>Indicazione dei punti di pagamento, degli orari di accesso e dell’eventuale onere a carico dell’utente</i> | <i>Comunicazione all’utenza in occasione degli accordi sulla cerimonia funebre</i> |

| | | |
|--|--|---|
| <i>l) Gestione del rapporto contrattuale – Fatturazione, tempi di pagamento e morosità</i> | <i>Indicazione dei tempi di fatturazione, pagamento e sollecito e addebito interessi di mora</i> | <i>Pagamento entro i 30 giorni successivi alla data di emissione della fattura. Morosità gestita secondo la situazione.</i> |
|--|--|---|

7. INFORMAZIONI UTILI

Nella seguente tabella sono indicati i principali riferimenti per la richiesta di informazioni necessarie ad una ottimale collaborazione e fruizione dei servizi.

| | |
|--|-------------------------------|
| Novellara Servizi srl a socio unico Via Toscanini, 10 42017 Novellara (RE) C.F. / P. IVA 02177690357 Società soggetta a direzione e coordinamento da parte del Comune di Novellara | |
| Telefono | 0522 65 22 48 |
| Fax | 0522 65 22 48 |
| Indirizzo e-mail commerciale | novellara.servizi@libero.it |
| Indirizzo e-mail amministrazione | ofcomunedinovellara@libero.it |
| Indirizzo PEC | novellara.servizi@pec.it |