

SERVIZI DI CREMAZIONE NEL COMUNE DI TREVISO

Carta della qualità





INDICE

1.	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	3
2.	LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	4
2.1.	Validità della Carta.....	4
2.2.	Riferimenti normativi.....	4
3.	PRINCIPI FONDAMENTALI	5
3.1.	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	5
3.2.	Continuità.....	5
3.3.	Cortesìa ed onestà	5
3.4.	Efficacia ed efficienza.....	5
3.5.	Informazione	5
3.6.	Chiarezza e comprensibilità.....	5
3.7.	Qualità, Sicurezza e Tutela Ambientale	5
3.8.	Privacy.....	6
3.9.	Standard di qualità del servizio	6
4.	STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI	7
5.	IL SERVIZIO DI CREMAZIONE PRESSO L'IMPIANTO DI SANTA BONA TREVISO ..	8
5.1.	Caratteristiche del servizio	9
5.2.	Fruibilità degli spazi e dei servizi connessi	10
5.3.	Tempistica delle operazioni di cremazione	11
5.4.	Semplificazione e chiarezza degli adempimenti, trasparenza e tracciabilità degli atti	12
6.	TUTELA DEL CLIENTE	13
6.1.	Comportamento del personale di Contarina SPA.....	13
6.2.	Organi di Tutela , presentazione di richieste di informazioni e/o reclami	13
7.	PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE	14
7.1.	Informazioni fornite ai clienti-utenti.....	14
7.2.	Canali di informazione utilizzati.....	14
7.3.	Richieste e partecipazione	14
7.4.	Valutazione del grado di soddisfazione del cliente.....	14
8.	COME CONTATTARE IL SERVIZIO	14

I. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Contarina è una società pubblica impegnata dal 1989 nel settore ambientale, e si occupa della gestione dei rifiuti nei 50 Comuni appartenenti ai Consorzi Priula e Tv Tre, all'interno della provincia di Treviso, in un territorio che ha una superficie di circa 1.300 Km² e circa 554.000 abitanti, attraverso un sistema che considera l'intero ciclo dei rifiuti, producendo un impatto positivo sulla natura e sulla vita dei cittadini.

La società ha sede legale a Spresiano (Tv) e conta su oltre 600 persone impiegate tra attività operative e attività d'ufficio.

Contarina gestisce i rifiuti attraverso un modello che ha come elementi fondamentali la raccolta porta a porta di tutte le principali frazioni di rifiuto e la tariffa puntuale, che calcola una parte dell'importo della fattura sulla base dell'effettiva produzione di rifiuto, in base al principio comunitario "paga quanto produci". Oltre alla gestione dei rifiuti urbani e speciali, la società fornisce: servizi cimiteriali, gestione del verde pubblico, derattizzazioni e disinfestazioni, gestioni dei sistemi informativi territoriali, videosorveglianza, progettazione del piano antenne e monitoraggio campi elettromagnetici, servizi di consulenza sulla gestione integrata dei rifiuti.

Gli obiettivi dell'azienda consistono nel raggiungimento di una percentuale sempre più elevata di raccolta differenziata (che già supera l'85%), nella riduzione della quantità complessiva dei rifiuti prodotti, particolarmente per quanto riguarda la frazione non riciclabile, e nell'innalzamento della qualità del materiale riciclabile raccolto. Tali obiettivi vengono perseguiti attraverso una forte sensibilizzazione degli utenti nei confronti della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile. Contarina e i Consorzi si trovano da anni ai vertici europei in termini di raccolta differenziata e sono un esempio di realtà pubblica all'avanguardia nei servizi e nei risultati, che ha come obiettivo principale la tutela dell'ambiente.

Gli obiettivi di lungo periodo sono riassunti ed espressi dalla *vision* aziendale, che indica i **risultati da realizzare**, il percorso da seguire attraverso il lavoro che viene svolto quotidianamente da tutti: dall'azienda con i suoi lavoratori e le sue collaborazioni, dai cittadini, fino alla *governance* del territorio. Questa è la *vision* di Contarina: "Vogliamo dare valore e qualità all'ambiente per offrire alle persone la possibilità di vivere in armonia con il territorio".

L'azienda ha elaborato anche la propria specifica *mission* aziendale. Per Contarina la *mission* è quella di essere soggetto innovatore nello sviluppo e realizzazione di soluzioni per l'ambiente e per la tutela del territorio, nell'interesse dei cittadini e dei soci, ovvero i Comuni dei Consorzi Priula e Tv Tre, di operare ogni giorno con passione, trasparenza ed efficacia fornendo servizi di:

- raccolta e valorizzazione dei rifiuti mediante recupero delle risorse;
- gestione impianti e bonifiche;
- educazione ambientale nelle scuole;
- informazione e formazione a famiglie e imprese per la sostenibilità ambientale;
- servizi cimiteriali integrati;
- servizi di cremazione;
- servizi di manutenzione del verde pubblico;
- consulenze e progetti innovativi.

2. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La presente “Carta dei Servizi di Cremazione” erogati da Contarina SpA nel territorio del Comune di Treviso ed emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, di seguito esplicitata, costituisce una dichiarazione di impegno formale di Contarina SpA nei confronti dei propri clienti-utenti e, come tale, un elemento integrativo del Contratto di Servizio. Quest’ultimo disciplina i rapporti fra Consorzio Priula, in virtù della Convenzione stipulata con il Comune di Treviso, e Contarina SpA per l’esercizio dei servizi e definisce i rispettivi diritti ed obblighi delle parti. In virtù di tale contratto, Contarina SpA provvede allo svolgimento delle attività e agli adempimenti amministrativi connessi alla gestione e conduzione dell’impianto e dell’erogazione dei servizi di cremazione presso l’impianto sito in Comune di Treviso in Via G.B. Riccioli presso il complesso del Cimitero di Santa Bona a Treviso. Pertanto a Contarina SpA vengono riconosciute importanti funzioni come lo sviluppo autonomo di relazioni con enti ed organizzazioni territoriali, la gestione del rapporto con l’utenza fruitrice dei servizi di cremazione nel suo complesso.

La presente Carta intende soddisfare concretamente l’esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Contarina SpA e Cliente, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo, certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi dei servizi, favorendo nel contempo comportamenti fiduciosi, dialettici e propositivi.

Essa rappresenta per Contarina SpA la manifestazione della propria volontà in merito al perseguimento dei livelli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati; per i clienti-utenti è lo strumento per conoscere tali obiettivi e soprattutto per controllarne e verificarne l’attuazione.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra Contarina SpA ed i suoi clienti-utenti. Contarina SpA, con il presente documento, si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l’efficacia e l’efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti.

I tempi delle prestazioni di seguito indicati sono espressi in giorni di calendario, eccetto ove diversamente specificato e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, delle predisposizioni di opere edili o di altri adempimenti a carico dell’utente. Contarina SpA non garantisce il rispetto degli standard indicati in caso di eventi di carattere eccezionale, non dipendenti da essa.

2.1. Validità della Carta

La presente “Carta della qualità dei Servizi di Cremazione” erogati da Contarina SpA nel Comune di Treviso ha validità sino alla data di scadenza del relativo Contratto di servizio stipulato fra Contarina SpA ed il Consorzio Priula, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni della normativa di riferimento o degli standard proposti.

2.2. Riferimenti normativi

Con la redazione di questa Carta della qualità dei Servizi Contarina SPA intende favorire un rapporto diretto con gli utenti impegnandosi a rispettare le varie disposizioni normative in materia tra le quali

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull’erogazione dei servizi pubblici e ss.mm.ii,
- la Legge 24 dicembre 2007, n. 244, Art.2, comma 461 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008).

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Contarina SPA si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione. Pertanto garantisce l'uniformità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

3.2. Continuità

Contarina SPA si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

3.3. Cortesia ed onestà

Contarina SPA si impegna a garantire al Cliente un rapporto basato sulla cortesia, sul rispetto e sull'onestà ed integrità morale nell'effettuazione dei propri compiti.

A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare il Cliente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti, se espressamente richiesto, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

3.4. Efficacia ed efficienza

Contarina SPA persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3.5. Informazione

Contarina SPA assicura una chiara ed esaustiva informazione ai Clienti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi, opuscoli chiari e proprio sito internet accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche; se del caso, mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

3.6. Chiarezza e comprensibilità

Contarina SpA garantisce al Cliente procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

3.7. Qualità, Sicurezza e Tutela Ambientale

Nell'espletamento delle proprie attività Contarina SpA garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della Qualità certificato ai sensi della norma ISO 9001 che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) dei clienti-utenti e, in modo integrato, l'attuazione di un sistema di gestione della Sicurezza e della Salute sul luogo di lavoro. Contarina SpA assicura il rispetto dell'Ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione dell'inquinamento.

3.8. Privacy

Contarina SpA si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei Clienti-utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare, Contarina SPA consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 7 del medesimo decreto.

3.9. Standard di qualità del servizio

Contarina SpA definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato al Cliente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale ed alla accessibilità e sicurezza del servizio.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni “standard” che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine “standard” si intende il livello di qualità minimo che Contarina SPA garantisce agli utenti. Nell’usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

5. IL SERVIZIO DI CREMAZIONE PRESSO L'IMPIANTO DI SANTA BONA TREVISO

Contarina SPA assicura la gestione della conduzione e dei servizi resi all'impianto di cremazione.

L'impianto di cremazione è sito in Via G.B. Riccioli presso il Cimitero comunale di Santa Bona nel Comune di Treviso.

L'impianto di cremazione riceve i feretri o i contenitori (solo previa prenotazione) nelle giornate dal Lunedì al Sabato negli orari dalle ore 08:15 alle ore 14:00.

Il servizio di cremazione comprende le seguenti prestazioni:

- L'accettazione all'accoglimento avviene solo su prenotazione, indipendentemente dalla tipologia di cremazione da eseguire, e previa verifica dell'espletamento degli adempimenti amministrativi previsti dalla normativa vigente;
- La ricezione del feretro o del contenitore negli ambienti del crematorio, il trasporto all'interno dei locali di servizio e, se necessaria idonea conservazione nelle celle frigo;
- Il processo di combustione per la durata occorrente;
- Raccolta delle ceneri con separazione di eventuali parti metalliche residue;
- Polverizzazione delle ceneri;
- Collocazione delle ceneri in urna standard, di materiale resistente ed idonea capacità, sigillatura ed applicazione di targhetta riportante nome, cognome, data di nascita e di morte del defunto;
- Adempimenti amministrativi connessi di cui all'art. 81 del DPR 285/90 di verifica documentazione e redazione del verbale di avvenuta cremazione e riconsegna dell'urna
- I familiari possono richiedere a loro cura e spese di sostituire l'urna standard fornita dal crematorio, con altra di loro scelta con caratteristiche di infrangibilità e capienza da consegnarsi al momento del conferimento del feretro.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

5.1. Caratteristiche del servizio

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD	NOTE
Tipologia di cremazioni eseguibili	di cadavere di inconsunti di ossa di parti anatomiche riconoscibili di feti e prodotti del concepimento	
Cremazione urgente	Servizio disponibile su prenotazione.	
Accettazione prenotazione alla cremazione	L'accettazione della prenotazione al ricevimento per la cremazione è subordinata all'espletamento degli adempimenti amministrativi previsti dalla normativa vigente.	
Tempi di verifica degli adempimenti amministrativi	Tutti gli adempimenti amministrativi sono a norma di legge verificati preventivamente al momento della loro presentazione allo scopo di consentire l'accettazione della prenotazione alla cremazione.	
Ricevimento per la cremazione	Il ricevimento è preventivamente concordato in termini di data e orari allo scopo di evitare l'accavallamento di più ricevimenti nello stesso momento.	

5.2. Fruibilità degli spazi e dei servizi connessi

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD	NOTE
Sala del Commiato	La Sala è a disposizione su richiesta e in base alla disponibilità. Su richiesta è attivabile l'impianto audio all'interno della Sala.	Uso attualmente gratuito
Dispersione ceneri	Sempre su prenotazione è disponibile in un'area adiacente l'impianto di cremazione un cinerario comune per la dispersione delle ceneri a seguito di cremazione.	
Ricevimento e presenza operatori	Durante gli orari di apertura, dal lunedì al sabato dalle 8:15 alle 14:00 è sempre presente personale addetto al ricevimento. Per garantire la presenza del personale addetto, eccezionalmente, possono essere preventivamente concordate prenotazioni per ricevimenti in orari diversi.	
Servizi igienici	All'ingresso degli uffici amministrativi sono disponibili servizi igienici per il pubblico.	



5.3. Tempistica delle operazioni di cremazione

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD	NOTE
Cremazione di cadavere	In base alla prenotazione, al periodo e all'afflusso di lavoro ed alla tipologia del feretro da cremare entro una settimana dal ricevimento.	
Cremazione di: <ul style="list-style-type: none"> - inconsunti - ossa - parti anatomiche riconoscibili - feti e prodotti del concepimento 	In base alla prenotazione, al periodo e all'afflusso di lavoro ed alla tipologia di cremazione da eseguire entro un mese dal ricevimento.	
Cremazione urgente	Entro 24 ore dall'arrivo del feretro al crematorio.	Se disponibile al momento della richiesta
Consegna urna cineraria e documentazione	A disposizione entro 24 ore dall'avvenuta cremazione.	Salvo giorni festivi

5.4. Semplificazione e chiarezza degli adempimenti, trasparenza e tracciabilità degli atti

INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD	NOTE
Semplificazione e chiarezza	Contarina SPA si impegna a semplificare e snellire le procedure amministrative per il cittadino-utente, nel pieno rispetto delle normative e dei regolamenti	
Trasparenza e tracciabilità	A richiesta, responsabile del processo, posizione della pratica e normative di riferimento sempre individuabili	

6. TUTELA DEL CLIENTE

6.1. Comportamento del personale di Contarina SPA

Il personale di Contarina SPA è munito di tesserino di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire all'interno degli uffici dell'Azienda, e, su richiesta, all'esterno, quando prende contatto, per ragioni di lavoro, con il cliente-utente.

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

Il comportamento etico in tutte le fasi del lavoro, l'attenzione alle esigenze dell'utente ed il continuo aggiornamento sono alla base dell'impegno quotidiano.

I soggetti esterni, quali congiunti, partecipanti alle cerimonie, personale di aziende incaricate dai familiari, possono accedere unicamente alle aree riservate al pubblico e devono tenere comportamenti tali da non esporre se stessi o altri a rischi.

6.2. Organi di Tutela , presentazione di richieste di informazioni e/o reclami

Il singolo Cliente-utente può reclamare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici di Contarina SPA, sia in forma verbale che scritta, e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

- Ufficio presso l'impianto di cremazione di Santa Bona – Via Riccioli 31100 Treviso
- Tel. 0422/212 791- 0422/212 792
- Fax: 0422/212 796
- mail: cremazioni@contarina.it

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito del cliente nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

Contarina SPA, entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto.

Contarina SPA si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui sarà presente il referente del servizio coinvolto o, in caso di impedimento, suo delegato interno al Servizio o componente di organo aziendale gerarchicamente superiore, che è delegato a svolgere funzioni di controllo interno e di garanzia del corretto rispetto delle procedure e dei tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard.

Contarina SPA si impegna a considerare con particolare attenzione clienti anziani o disabili, e si rende disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo, in funzione delle loro particolari esigenze.

7. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

7.1. Informazioni fornite ai clienti-utenti

Contarina SPA si impegna a fornire ai clienti-utenti una informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi e loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione del servizio
- tariffe applicate approvate dal Comune di Treviso
- condizioni di fornitura
- sistemi di fatturazione
- caratteristiche quali-quantitative dei servizi erogati
- struttura dell'azienda e procedure che possono interessare il cliente

7.2. Canali di informazione utilizzati

Contarina SPA, per le campagne di informazione e sensibilizzazione, prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti istituzionali e/o tipici della comunicazione:

- bacheca presso l'impianto di cremazione
- albo pretorio del Comune di Treviso
- bacheche cimiteriali
- quotidiani
- proprio sito internet: www.contarina.it

7.3. Richieste e partecipazione

Contarina SPA si impegna a garantire al cliente-utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

Contarina SPA riconosce la possibilità di presentare richieste di informazioni in forma scritta alle quali si impegna a rispondere entro 30 giorni lavorativi.

7.4. Valutazione del grado di soddisfazione del cliente

Contarina SPA considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri clienti tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere un loro giudizio riguardo alla qualità del servizio erogato. Pertanto, Contarina SPA considera di fondamentale importanza un'attenta analisi dei reclami ricevuti, nonché delle richieste di informazioni e chiarimenti.

Contarina SPA si impegna inoltre ad eseguire indagini di "customer satisfaction", utili a rilevare i motivi più frequenti di insoddisfazione dei clienti-utenti e per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

8. COME CONTATTARE IL SERVIZIO

Contarina SPA

Gestione impianto di cremazione

Via G.B. Riccioli - 31100 Treviso

Tel. 0422/212 791- 0422/212 792

Fax 0422/212 796

Mail: cremazioni@contarina.it