

COMUNE DI CISTERNA DI LATINA



Carta del Servizio Cimitero



Sistema di Gestione della Qualità

CARTA DEL SERVIZIO

CDS_Cim
D_034
del 2/08/07
Rev_00

Carta della Qualità del Servizio Servizi Funerari e Cimiteriali



Sistema di Gestione della Qualità
CARTA DEL SERVIZIO

CDS_Cim
D_034
del 2/08/07
Rev_00

Indice:

Prefazione

Ragioni alla base della carta

Principi fondamentali

Politica ed obiettivi della qualità

Standard di qualità e Indennizzi

Dettaglio dei singoli servizi



Sistema di Gestione della Qualità
CARTA DEL SERVIZIO

CDS_Cim
D_034
del 2/08/07
Rev_00

Prefazione

Il comune di Cisterna di Latina, nell'ambito della propria attività, si impegna in maniera costante e continuativa nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento e alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

In ragione di ciò è divenuta scelta obbligata l'adozione di tutta una serie di strumenti, appositamente costruiti, il cui compito fondamentale è proprio quello di facilitare l'accesso e la fruizione del servizio da parte del cittadino/utente.

Attraverso la carta del servizio il comune stipula un vero patto con il cittadino il quale, non solo può beneficiarne in maniera diretta ma può indirettamente monitorare e verificare il tipo di evoluzione subita in riferimento agli standard dichiarati.

Il cittadino non è più "suddito" ma diviene un soggetto attivo, forte e cosciente dei suoi diritti e delle sue possibilità.

La scelta di conseguire la certificazione UNI EN ISO 9001:2008 (Vision 2000) del servizio è espressione della Mission dell'ente e cioè porre il cittadino, le sue esigenze, le sue aspettative al centro delle politiche e delle scelte dell'amministrazione.

Ragioni alla base della carta

La ragione d'essere della carta del servizio è quella di offrire ai cittadini una guida completa:

- di tutte le attività svolte presso il servizio
- degli standard fissati per ogni tipologia di procedimento individuato
- le figure di riferimento relative allo specifico procedimento
- la tipologia di indennizzo correlata al mancato rispetto dello standard
- orari di apertura e di ricevimento con relativi indirizzi e recapiti telefonici
- procedura di reclamo.



Sistema di Gestione della Qualità
CARTA DEL SERVIZIO

CDS_Cim
D_034
del 2/08/07
Rev_00

Principi fondamentali

Il processo intrapreso dal comune di Cisterna di Latina è volto al raggiungimento della totale soddisfazione del cittadino in tutte le sue aspettative e necessità. A tale ragione, ispirandosi alla direttiva del presidente del consiglio dei ministri del 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nella stesura e realizzazione della presente carta del servizio vengono presi in considerazione e rispettati i seguenti principi:

▪ **Eguaglianza ed imparzialità**

I cittadini accedono ai servizi erogati dal comune in condizioni di imparzialità ed eguaglianza. Il comune garantisce parità ed uniformità di trattamento. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

▪ **Continuità**

L'erogazione dei servizi sarà il più possibile continua nel tempo, soprattutto per quanto riguarda quelli di maggiore interesse per la continuità o per specifici gruppi di utenza (servizi essenziali). In caso di prevedibili irregolarità o interruzioni di erogazione, gli utenti saranno tempestivamente informati e comunque si cercherà di adottare misure volte a diminuire il disagio.

▪ **Partecipazione**

È favorita la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto ad una corretta erogazione del servizio fornito dal comune o da fornitori esterni incaricati, sia per promuovere e favorire la collaborazione tra il comune e il cittadino. Il cittadino ha il diritto a richiedere ed ottenere le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. A questo proposito verranno attuate concrete forme di intervento per cogliere il grado di soddisfazione degli utenti.

▪ **Efficienza ed efficacia**

Il comune si impegna a garantire il rispetto degli standard prefissati ed avrà cura di monitorare ed adeguare il livello di efficienza ed efficacia del servizio sensibilizzando gli utenti verso il migliore utilizzo del servizio stesso. Per raggiungere tale obiettivo il comune si impegna a porre le condizioni affinché le risorse finanziarie siano utilizzate in maniera sempre più efficiente senza pregiudizio per la qualità dei servizi erogati impiegando opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali e sviluppando adeguatamente le risorse umane.

▪ **Chiarezza e cortesia**

Nel rapporto scritto e verbale con i cittadini è ritenuto essenziale un linguaggio che, senza pregiudicare l'esattezza risulti il più semplice e vicino all'esperienza dei destinatari. La cortesia ed il rispetto nei confronti degli utenti sono considerati fattori essenziali della qualità del servizio e non un'appendice formale. A tale fine si favoriscono ed incoraggiano, anche attraverso azioni formative mirate, la capacità di ascolto e l'autonomia.



Sistema di Gestione della Qualità
CARTA DEL SERVIZIO

CDS_Cim
D_034
del 2/08/07
Rev_00

Politica ed obiettivi della qualità

Il comune di Cisterna di Latina opera in funzione della filosofia alla base della quale c'è la totale qualità nella gestione ed erogazione del servizio e la soddisfazione dei cittadini/utenti in tutte le aree di pertinenza del servizio.

Si riportano qui di seguito la politica e gli obiettivi della qualità che l'amministrazione comunale del comune di Cisterna di Latina intende fare propri.

Politica della Qualità

Attraverso un attenta politica della qualità il comune intende perseguire:

1. la **centralità del cittadino** attraverso una politica di attenzione e rinnovamento
2. la **riorganizzazione condivisa** della struttura dell'ente
3. lo sviluppo della logica del **lavoro di squadra**
4. la definizione del **sistema delle responsabilità**
5. la diffusione della **cultura del risultato**
6. la stipula del "patto" con il cittadino attraverso la **Carta del Servizio**
7. la realizzazione di un servizio che operi secondo le logiche del **miglioramento continuo**
8. la realizzazione di processi volti alla **semplificazione** delle procedure
9. la presa in **visione e gestione dei reclami** in maniera strutturata
10. la **valorizzazione delle persone**
11. ricercare continuamente la **soddisfazione** del cittadino cliente
12. recuperare il rapporto **cittadino-istituzione** attraverso un servizio efficace
13. liberare risorse finanziarie attraverso la riduzione dei **costi della non qualità**
14. **motivare gli operatori** attraverso la valorizzazione dell'impegno, la partecipazione e il coinvolgimento.



Sistema di Gestione della Qualità
CARTA DEL SERVIZIO

CDS_Cim
D_034
del 2/08/07
Rev_00

Obiettivi della Qualità

Gli obiettivi che l'amministrazione comunale intende raggiungere attraverso il riconoscimento e l'utilizzo degli strumenti della qualità sono:

1. certezza dei tempi
2. unicità di conduzione del procedimento amministrativo
3. semplificazione delle procedure e degli adempimenti
4. eliminazione delle duplicazioni procedurali e documentali
5. trasparenza
6. assistenza alle imprese
7. Riduzione del numero dei reclami dei clienti
8. Riduzione degli sprechi di tempo e materiale
9. miglioramento del rapporto costi/benefici
10. miglioramento dell'eccesso ai servizi
11. aumento del numero dei clienti che utilizzano/richiedono i servizi via internet
12. riduzione dei tempi di risposta
13. miglioramento dell'informazione all'utenza
14. miglioramento dei collegamenti con gli altri enti della P.A

Standard di qualità e Indennizzi

Con il termine "standard di qualità" si intende il rispetto dei principi fondamentali previsti da questa carta durante la prestazione del servizio e il mantenimento dei livelli di qualità promessi alla cittadinanza. Nel caso in cui la prestazione dichiarata non viene realizzata secondo lo standard dichiarato il servizio si impegna al risarcire la "parte lesa".



Sistema di Gestione della Qualità
CARTA DEL SERVIZIO

CDS_Cim
D_034
del 2/08/07
Rev_00

CIMITERO

Presentazione

La carta della qualità dei Servizi Funerari e Cimiteriali è un documento appositamente strutturato dal personale addetto per portare a conoscenza i cittadini e tutte le parti interessate delle modalità di gestione e funzionamento del servizio funerario e cimiteriale.

Essa illustra nel dettaglio le caratteristiche, i contenuti, le modalità, i tempi e gli standard di qualità che l'amministrazione si impegna a raggiungere.

Il delicato settore di riferimento ha spinto e motivato ancor più verso la sensibilizzazione del personale il quale, attento alle particolari esigenze contingenti dolorose, si dota di tutta una serie di strumenti, tra cui la carta della qualità del servizio, che possano facilitare la gestione del momento luttuoso.

Il personale, altamente preparato e continuamente aggiornato, assicura adeguate risposte con competenza, regolarità, flessibilità celerità ed umanità.

La filosofia alla base della carta mira al miglioramento continuo dei processi, delle procedure e delle prestazioni al cittadino/utente. E' per tale ragione che si invitano i gentili signori a proporre soluzioni e suggerimenti che potrebbero far evolvere in senso positivo il servizio in generale e le singole attività nello specifico

A cosa serve il servizio Cimiteriale

La ragione d'essere del servizio Funerario Cimiteriale risiede nel desiderio di gestire con assoluta professionalità, efficienza, efficacia ed economicità i processi e le attività ad esso relativi. Il servizio si prefigge:

- ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie al fine di garantire la crescita ed il continuo miglioramento della struttura e la regolarità del processo di erogazione del servizio che, per la particolarità dello stesso, necessita dello svolgimento di determinate attività durante tutti i giorni dell'anno;
- provvedere alla costante formazione del personale interno al fine di valorizzare e motivare ognuno nelle proprie attività e cogliere così le opportunità di cambiamento;
- garantire costantemente l'ottimale manutenzione e massima pulizia delle strutture in gestione (aiuole, cimiteri, locali specificamente adibiti alla gestione della salma);
- garantire la perfetta manutenzione dei mezzi destinati ai singoli servizi, provvedendo alla sostituzione di quelli obsoleti;
- provvedere alla puntuale informazione del cittadino rispetto alle prestazioni offerte anche mediante la predisposizione, divulgazione e puntuale aggiornamento della presente carta;
- garantire l'utilizzo di una modulistica certa appositamente costruita e codificata per ognuno dei procedimenti specifici del servizio



Sistema di Gestione della Qualità
CARTA DEL SERVIZIO

CDS_Cim
D_034
del 2/08/07
Rev_00

Cosa fa il servizio Cimiteriale

Il servizio cimitero è organizzato al fine di poter gestire nella maniera più appropriata le seguenti attività:

- Tumulazione/inumazione loculo, colombaio, urna cineraria
- Traslazione, riduzione, esumazione
- Edilizia privata: Dia; Permesso di costruire
- Rilascio del certificato di usabilità

Ciascun procedimento può essere costituito da vari sub-procedimenti, che riguardano l'esigenza di una specifica verifica o autorizzazione prevista dalla legge per poter autorizzare la richiesta effettuata dall'utente.

Ambito di applicazione

I vantaggi per l'utente

- Riduzione dei tempi
- Tempi certi
- Semplificazione regolamentare
- Modulistica omogenea

Chi può rivolgersi allo sportello unico

Cimitero			
I PROCEDIMENTI	STANDARD	RESPONSABILE	INDENNIZZO
Traslazione		Responsabile del Procedimento	*
Inumazione		Responsabile del Procedimento	*
Riduzione		Responsabile del Procedimento	*
Esumazione		Responsabile del Procedimento	*
Tumulazione (loculo, colombaio, urna cineraria)		Responsabile del Procedimento	*
Rilascio certificato di usabilità			
Dia		Responsabile del Procedimento	*
Permesso di costruire		Responsabile del Procedimento	*

* l'indennizzo per il mancato rispetto degli standard dichiarati nella presente carta della qualità del servizio viene corrisposto sottoforma di "biglietti per il trasporto pubblico" per il valore di 10 Euro



Sistema di Gestione della Qualità
CARTA DEL SERVIZIO

CDS_Cim
D_034
del 2/08/07
Rev_00

Dove andare

Gli uffici del servizio Cimitero sono situati al 3° piano del palazzo Comunale in Via Zanella,2 Cisterna di Latina.

Il responsabile del servizio è il dott.re Giorgio Boccafogli

Gli orari di ricevimento al pubblico sono:

i giorni Martedì e Giovedì Dalle 9.00 alle 12.00 press l'ufficio del Geom. Nicola Calabresi

I numeri di telefono (accessibili negli orari di ufficio) sono:

Tel 06/9699161 ufficio sito al Cimitero

Tel 06/96834287 ufficio cimiteriale Geom. Calabresai Nicola sede comunale

Fax 06/96834338 Mail n.calabresi@comune.cisterna.latina.it