

## **CARTA DEI SERVIZI**

**CONTRATTO DI CONCESSIONE PER LA  
GESTIONE DEI CIMITERI PRESSO IL COMUNE DI  
BOLLATE**

## Sommario

CARTA DEI SERVIZI.....	0
1. Introduzione.....	2
2. L’Azienda.....	2
3. Principi fondamentali.....	3
4. Tutela dei diritti.....	4
5. I servizi erogati.....	5
6. Gestione dei reclami e monitoraggio della soddisfazione (Customer Satisfaction).....	5
7. Privacy.....	6
8. Validità.....	6

## 1. Introduzione

*“La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione”.*

(Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”)

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

La Carta dei servizi è infatti uno strumento che:

1. chiarisce diritti e doveri dell’ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
2. presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l’accesso e la fruizione;
3. fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
4. individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta è quindi una modalità di comunicazione tra GAIA SERVIZI e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi; è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati; si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra GAIA SERVIZI ed i cittadini/ utenti in fase di erogazione dei servizi.

## 2. L’Azienda

Gaia Servizi S.r.l., è una società pubblica, inalienabile e completamente di proprietà comunale, costituita il 13 novembre 2007 dal Comune di Bollate, il cui obiettivo è accelerare e rendere più efficiente la politica di investimento del Comune e sviluppare nuovi servizi di qualità a favore del territorio comunale.

Fin dal principio, la scelta della costituzione di Gaia Servizi S.r.l. andava incontro alle esigenze comunali, dotando l’Amministrazione di uno strumento operativo in grado di coniugare rapidità, efficienza ed efficacia dell’agire imprenditoriale al pratico bisogno di produrre risultati, evidenze, fatti in un contesto di piena tutela e valorizzazione della “cosa pubblica”.

L'inalienabilità di Gaia Servizi S.r.l. la fa quindi configurare come una società "cassaforte" pubblica, garante degli obiettivi di tutela e valorizzazione sempre e solo a favore dell'unico socio, il Comune di Bollate, facendo crescere il patrimonio di tutta la collettività nel tempo.

Le regole del gioco fondate sulla concretezza dei risultati ed i principi del controllo analogo sono la tutela massima della trasparenza e dell'efficacia, che garantiscono ai cittadini maggiori servizi a parità di costi che il Comune avrebbe comunque avuto, e al contempo mantenere, se non aumentare, la trasparenza.

Con la consapevolezza di essersi posti obiettivi di tale importanza, l'impronta aziendale darà la possibilità di introdurre in questo modello societario alcuni elementi essenziali, sia di natura tecnica sia di carattere culturale quali:

- Condivisione dei valori dell'impresa
- Valorizzazione della cultura di impresa
- Accrescimento della cultura manageriale dei membri della struttura
- Introduzione della gestione per obiettivi a tutti i livelli
- Impostazione di un nuovo sistema informativo
- Implementazione del sistema informatico integrato per la gestione

Le scelte gestionali societarie individueranno, nelle economie di mercato, di scala e di raggio di azione, il mezzo più adeguato alla realizzazione di un soddisfacente livello di redditività nel lungo periodo.

Il risultato ottenuto sarà il frutto del mantenimento dell'equilibrio economico e finanziario, esprimendo un quotidiano impegno sui valori di efficienza globale in tutte le risorse impiegate.

### ***3. Principi fondamentali***

#### ***• Uguaglianza e Imparzialità***

GAIA SERVIZI si impegna al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti del cittadino/utente e di non discriminazione per gli stessi applicando criteri di obiettività, giustizia e imparzialità di trattamento.

Età, sesso, razza, lingua, opinioni politiche non sono motivo di discriminazione nell'erogazione del servizio da parte dell'azienda, che si impegna a prestare particolare attenzione alle esigenze dei soggetti disabili, nonché agli anziani e agli appartenenti a fasce sociali deboli.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio, va infatti garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili.

- **Continuità**

L'azienda si impegna a garantire l'erogazione dei servizi con regolarità e continuità secondo le modalità previste. Qualora si verificassero sospensioni come ad esempio scioperi, astensioni per motivi sindacali, o altro vengono comunque assicurati i servizi essenziali e si adotteranno i provvedimenti necessari per ridurre al minimo il disservizio.

- **Cortesìa**

Un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto è quanto garantito dall'azienda nei confronti di tutti. A tale scopo ogni dipendente viene formato affinché adotti con la cittadinanza un comportamento professionale atto a soddisfare ogni esigenza.

- **Efficienza, Efficacia ed Economicità**

Obiettivo dell'azienda è garantire efficienza, efficacia ed economicità del servizio erogato nell'ottica del continuo miglioramento delle prestazioni, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sempre all'avanguardia.

- **Informazione e Partecipazione**

Ogni cittadino/utente ha il diritto di accedere alle informazioni che riguardano il servizio, può produrre documenti, formulare reclami, osservazioni e fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'azienda, periodicamente valuta il grado di soddisfazione del cliente, analizzandone i risultati e realizzando periodicamente campagne di informazione al fine di attivare continui miglioramenti.

- **Tutela dell'ambiente**

L'attenzione di GAIA SERVIZI è di stabilire in ogni sua attività la tutela dei cittadini e la salvaguardia nonché il rispetto dell'ambiente e delle risorse naturali. Gli utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti nel pieno rispetto dell'ambiente in cui vivono.

#### **4. Tutela dei diritti**

La Carta dei servizi è un patto tra GAIA SERVIZI e i cittadini/utenti e rappresenta uno strumento volto al miglioramento della qualità dei servizi resi alla cittadinanza ed è redatta nel rispetto delle principali normative e riguarda i diritti che il cittadino utente può vantare nei confronti dell'azienda che gestisce un servizio pubblico:

- Trasparenza e diritto di accesso ai procedimenti ed agli atti amministrativi
- Diritti dei consumatori
- Diritto all'informazione, all'istruzione ed alla tutela dei propri interessi
- Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici
- Normativa Europea, Nazionale, Regionale, Provinciale e Comunale in materia ambientale, di gestione dei rifiuti e loro standard qualitativi e quantitativi

- Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei prezzi e dei prodotti
- Monitoraggio della soddisfazione dei consumatori mediante:
  - adeguamento continuo dei servizi, in ragione dell'utenza;
  - promozione della comunicazione tra Uffici e servizi e i cittadini utenti, anche al fine di una adeguata consapevolezza del livello di soddisfazione dell'utenza stessa;
  - tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi sarà rivista periodicamente in base a eventuali nuove indicazioni normative, scelte organizzativo - gestionali e alle osservazioni/esigenze rilevate dagli utenti.

## 5. I servizi erogati

La Società, in ottemperanza:

- alle previsioni del proprio statuto,
- agli obblighi contenuti nel Contratto di Concessione,
- alle politiche del Comune,

si occupa della gestione dei servizi cimiteriali presso i cimiteri siti nel Comune di Bollate e, più specificatamente:

- a) Apertura e chiusura dei cancelli, con verifica del corretto funzionamento dell'automatismo;
- b) Custodia;
- c) Sorveglianza;
- d) Pulizia;
- e) Raccolta e smaltimento dei rifiuti cimiteriali;
- f) Manutenzione delle aree a verde dei Cimiteri e dei piazzali di ingresso;
- g) Opere di ordinaria manutenzione interne ai Cimiteri;
- h) Servizio di illuminazione votiva;
- i) Servizi aggiuntivi;
- j) Inumazione ed esumazione in e da campi comuni;
- k) Tumulazioni ed estumulazioni;
- l) Recupero salme indecomposte risultanti durante i lavori di esumazione o estumulazione;
- m) Costruzione tombe;
- n) Traslazione di salme;
- o) Servizi di ricevimento dei cittadini;
- p) Servizi di rilascio delle concessioni cimiteriali;
- q) Servizi di ottimizzazione della gestione;
- r) Servizio di informatizzazione dei dati inerenti alle concessioni cimiteriali;

- s) Servizio di recupero delle concessioni cimiteriali scadute.

## ***6. Gestione dei reclami e monitoraggio della soddisfazione (Customer Satisfaction)***

L'analisi dei reclami contribuisce alla misurazione dei livelli qualitativi del servizio ed è finalizzata al miglioramento costante dei Servizi.

A fronte delle criticità rilevate, GAIA SERVIZI si impegnerà ad attivare puntuali azioni correttive mirate a risolvere le aree di debolezza evidenziate.

Gli utenti potranno esercitare il proprio diritto al reclamo o alla mera segnalazione attraverso il gestionale denominato MUNICIPIUM, accreditandosi preventivamente. Non saranno prese in considerazione segnalazioni anonime. Sarà cura di GAIA SERVIZI rispondere entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione per reclami "semplici" ed entro 30 giorni lavorativi per segnalazioni "complesse" (attività non previste contrattualmente o di particolare impegno tecnico). L'Amministrazione affidante avrà a disposizione un pannello di controllo per verificare le tempistiche medie di chiusura segnalazioni in tempo reale. Attraverso l'applicazione sarà inoltre possibile implementare la possibilità di effettuare sondaggi di gradimento dei servizi erogati dalla società agli utenti iscritti all'applicazione.

## ***7. Privacy***

Gaia Servizi S.r.l. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice della privacy.

Tutte le informazioni aggiornate relative al titolare del trattamento, al Data Protection Officer (DPO), alle modalità del trattamento dei dati personali, sono contenute nell'Informativa sulla privacy disponibile sul sito internet.

## 8. Validità

La presente Carta della qualità ha validità pluriennale anche se periodicamente i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, contrattuali, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica verrà portata a conoscenza degli utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione sul sito internet.

La Carta della qualità è a disposizione di ogni cittadino sia in formato cartaceo presso gli uffici di Gaia Servizi S.r.l., a seguito di specifica richiesta, sia in formato elettronico scaricabile direttamente dal sito internet.