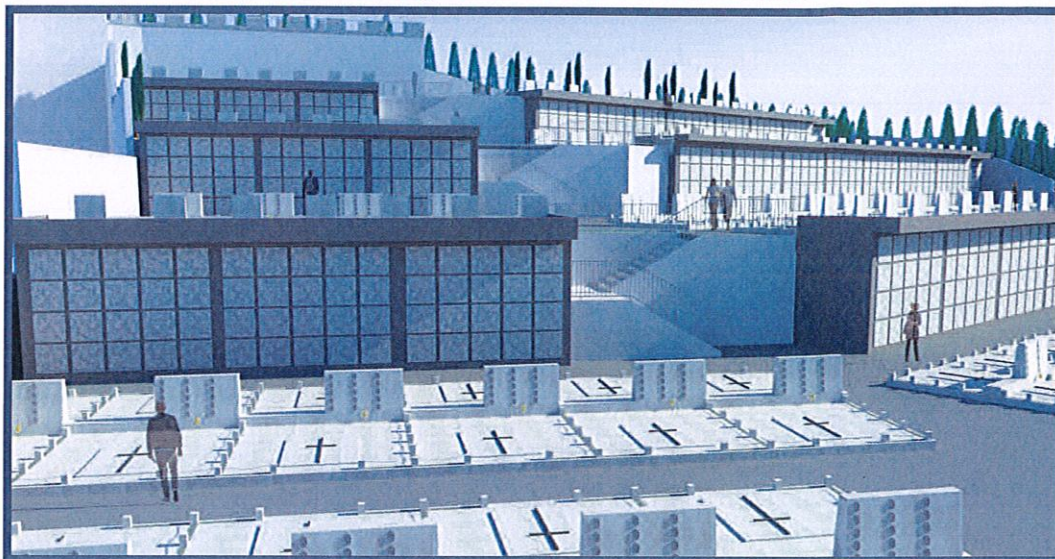


# PROGETTO ESECUTIVO

ai sensi degli articoli da 33 a 43 del D.P.R. 207/2010



## IL CONCESSIONARIO

Service  
Termini Imerese Srl

Amm.re Unico  
Luigi Carrino

Service  
Termini Imerese Srl  
L'Amministratore Unico  
Luigi Carrino

## I PROGETTISTI

PROGECA s.p.a. PROGECA  
L'Amministratore Unico Ingegneria e servizi integrati  
ing. Vincenzo Caputo

Doc. Ing.  
VINCENZO  
CAPUTO  
n. 3358 "Sez. A"  
Settore Civile Ambientale  
Industriale  
Dell'Informazione  
Ord. Ing. Caserta n° 3358

Ing. Domenico Porfidia  
Ord. Ing. Caserta n° 2652

Ing. Mario Perri  
Ord. Ing. Caserta n° 4326



COMUNE DI TERMINI IMERESE  
Provincia di Palermo

TAV  
CSC.1

## CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

CONTRATTO PER L'AMPLIAMENTO CIMITERO E GESTIONE DEL NUOVO  
E VECCHIO CIMITERO DEL COMUNE DI TERMINI IMERESE

(Contratto di concessione del 27 Settembre 2012 – Rep. n. 10829 – Racc. n. 31)

GENNAIO  
2019



## CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

### PREMESSA

La presente Carta dei Servizi Cimiteriali viene predisposta al fine di offrire ai cittadini un valido strumento di conoscenza, di informazione e tutela relativamente ai servizi offerti in ambito funerario e cimiteriale.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### Uguaglianza e imparzialità di trattamento

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti senza alcuna distinzione o discriminazione nell'erogazione dei servizi cimiteriali per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione, cultura opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap. Il servizio deve essere prestato con obiettività, equità e cortesia nei confronti di tutti i soggetti fruitori; deve essere assicurata la costante e completa osservanza delle leggi e regolamenti che normano i servizi cimiteriali.

#### Continuità

L'erogazione dei servizi cimiteriali deve essere garantita in maniera continuativa e regolare, senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vi è l'impegno comunque ad informare tempestivamente i cittadini in merito alle misure adottate per limitare gli eventuali disagi arrecati.

#### Partecipazione e trasparenza

L'utente ha diritto all'accesso alle informazioni che lo riguardano, presentare osservazioni, fornire suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio. La Concessionaria si impegna a fornire risposte chiare e tempestive, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini – utenti qualora si verificassero eventuali violazioni dei principi

sanciti nella presente Carta dei Servizi. Le valutazioni fornite dai cittadini – utenti saranno utilizzate per la verifica periodica delle modalità di gestione del servizio e della qualità del servizio fornito

#### Cortesia

Il rapporto con il Cittadino deve essere basato sulla cortesia e sul rispetto. Allo scopo, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare i cittadini nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti e dalla presente Carta.

#### Efficienza ed Efficacia

La società persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi cimiteriali sviluppando e adottando le soluzioni organizzative, metodologiche e tecnologiche più funzionali allo scopo.

#### Gli standard di qualità

La società definisce e si impegna al rispetto degli standard qualitativi dei servizi erogati al cittadino ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi dei servizi relativamente all'attività concessori, alle modalità di gestione, di accessibilità e di sicurezza del cimitero. Si definiscono standard "generali" quelli riferibili al complesso delle prestazioni rese e "specifici"





quelli relativi al singolo rapporto e quindi verificabili direttamente dagli utenti. La qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità e grado di soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative degli utenti.

### PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva 24/03/2004 del Ministro della funzione pubblica;
- Legge n.150 del 07/06/2000;
- D.Lgs. n.286 del 30/06/1999 art.11 - Qualità' dei servizi pubblici e carte dei servizi;
- D.P.R. 10/09/1990 n.285 - " Approvazione del regolamento polizia mortuaria ";
- L. n.130 del 30/03/2001 - " Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri ";
- D.P.R. 15 luglio 2003 n. 254 - "Regolamento recante disciplina della gestione dei rifiuti sanitari a norma dell'art. 24 Legge 31 luglio 2002 n. 179";
- Regolamento Comunale del Cimitero e di Polizia Mortuaria (approvato con Delibera di C.C. n. 61 del 17/07/96 e modificato con Delibere di C.C. n. 62 del 04/06/2001, n. 40 del 14/03/03, n. 75 del 30/09/2004 e n. 25 del 04/05/2009)

### PRESENTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI

I servizi cimiteriali di cui al presente documento, relativi al cimitero, sono i seguenti:

- **Servizio di sepoltura** garantisce la sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali e ceneri.
- **Servizio di esumazione e estumulazione** si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura/conservazione dei resti mortali rinvenuti al termine del periodo di sepoltura.
- **Servizio di custodia e manutenzione del cimitero** riferito a tutte le attività volte a garantire una corretta e sicura fruibilità del cimitero di Termini Imerese.
- **Servizio di giardinaggio e pulizia** riferito a tutte le attività volte a garantire la salubrità del cimitero di Termini Imerese.
- **Servizio di "gestione delle lampade votive"**, si occupa di tutte le attività connesse all'illuminazione perpetua e/o occasionale delle sepolture presenti all'interno del cimitero esistente e di quelle da realizzarsi nell'ampliamento cimiteriale oggetto della seguente proposta.

#### **Nell'espletamento delle proprie attività la società "Service Termini Imerese" garantisce:**

1. il ricorso a tecniche operative e modalità attuative dei servizi che assicurino il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali vigenti, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
2. una dignitosa e gratuita sepoltura alle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia sulla base di una relazione da parte del settore Servizi Sociali;
3. s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30 Giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezioni dei dati personali".



## COME FARE PER TRASPORTARE LA SALMA IN UN ALTRO COMUNE O ALL'ESTERO

Il trasporto della salma in altro Comune è autorizzato dal Sindaco (presso lo stato civile) previo parere favorevole della Autorità Sanitaria; Il trasporto di una salma all'estero è autorizzato dal Sindaco (presso lo stato civile) previo parere favorevole dell' Autorità Sanitaria a mezzo:

1. **PASSAPORTO FUNERARIO** se la salma è diretta in uno dei Paesi aderenti alla Convenzione di Berlino: (Austria, Belgio, Cile, Egitto, Francia, Germania, Italia, Messico, Portogallo, Repubblica Ceca, Repubblica Democratica del Congo-Ex Zaire, Romania, Slovacchia, Svizzera, Turchia)
2. **AUTORIZZAZIONE AL TRASPORTO ALL'ESTERO** se la salma è diretta in uno dei Paesi non aderenti alla Convenzione. In questo caso occorre anche il nulla osta all'introduzione della salma nel paese estero rilasciato dall'Autorità diplomatica o consolare del Paese straniero in Italia, con firma legalizzata presso la Prefettura.

## ATTIVITÀ PROPEDEUTICHE ALLA FIRMA DEI CONTRATTI DI CONCESSIONE

La concessione delle sepolture cimiteriali ai cittadini, tramite sottoscrizione del contratto definitivo di concessione, avverrà al termine di una articolata fase procedimentale che inizierà con la preliminare e necessaria predisposizione di un opportuno foglio informativo nel quale in modo chiaro e sintetico, ma sicuramente esauriente e esaustivo, saranno resi pubblici e intelligibili:

- i prezzi di concessione dei vari tipi di manufatti cimiteriali;
- le modalità di pagamento;
- le modalità e tempi di formalizzazione delle richieste di concessione;
- l'ubicazione dei locali nei quali la società concessionaria espletterà il servizio di gestione;
- la conseguente indicazione degli orari e dei giorni di apertura al pubblico;
- la durata della concessione in uso dei manufatti richiesti;
- i tempi previsti per la consegna;
- i criteri che saranno adottati nel caso in cui le richieste di concessione eccedessero il quantitativo disponibile relativo a ogni singola fila di loculi.

### Fasi procedimentali propedeutiche alla definitiva stesura dei contratti di concessione

Per quanto concerne l'articolazione delle fasi procedimentali propedeutiche alla definitiva stesura dei contratti di concessione, prima di procedere alla compilazione e alla sottoscrizione del contratto definitivo di concessione, la concessionaria provvederà alla preventiva sottoscrizione del preliminare di concessione e tanto su specifici moduli predisposti in relazione ai manufatti richiesti in concessione.

Nei preliminari di concessione, sarà specificato anche l'ammontare dell'acconto da corrispondere all'atto della sottoscrizione e l'eventuale percentuale dello stesso che sarà restituita nel caso in cui, per qualsivoglia motivo imputabile all'utente, non si addivenisse successivamente alla stipula del contratto definitivo di concessione.

### Modalità e tempi di incasso dei corrispettivi dei manufatti concessi



Per quanto concerne le modalità e i tempi di incasso dei corrispettivi dei manufatti concessi, ferme restando le informazioni contenute nell'apposito foglio informativo e negli avvisi pubblici appositamente redatti dalla concessionaria, al fine di rendere più agevole il pagamento nei tempi stabiliti del corrispettivo della concessione, la concessionaria predisporrà un apposito conto corrente bancario e/o postale ad essa intestato sul quale gli utenti potranno versare la somma relativa ai manufatti richiesti.

Ad ogni buon conto, fin da ora, si rappresenta che sarà cura della concessionaria, previa opportune convenzioni bancarie stipulate con istituti di credito di primaria importanza, rendere disponibili idonee forme di finanziamento in grado di garantire agli utenti il corrispettivo necessario al pagamento della/delle sepoltura/sepolture richiesta/richieste in concessione.

Qualora poi, emergessero particolari situazioni di disagio reddituale, di comune accordo con l'Ente locale, si prenderanno in considerazione adeguate modalità di pagamento e/o finanziamento.

Gli atti gestionali saranno i seguenti:

- 1) manifesti e/o avvisi pubblici finalizzati alla pubblicizzazione dei manufatti da richiedere in concessione;
- 2) apposito foglio di informazione (pubblicato anche sul nostro sito internet \_\_\_\_\_) contenente tutte le informazioni utili che in modo chiaro, lineare e semplice darà sintetica informazione ai cittadini circa l'iter concessorio;
- 3) scheda di prenotazione per individuare l'ubicazione del manufatto prenotato;
- 4) precontratto di concessione dettagliatamente normato a tutela dei diritti sia del Concessionario che del Concedente;
- 5) verbale di consegna del manufatto cimiteriale;
- 6) contratto di concessione definitivo.

Per facilitare ulteriormente i contatti con i potenziali utenti, si prevede l'attivazione di un numero verde \_\_\_\_\_ al quale si potrà, in modo completamente gratuito chiamare negli orari d'ufficio

## **SERVIZI DI POLIZIA MORTUARIA**

I servizi di polizia mortuaria eseguiti sono di seguito elencati:

- A) Tumulazione;
- B) Inumazione;
- C) Estumulazione;
- D) Esumazione;
- E) Traslazione da loculo a loculo;
- F) Deposito ceneri in cella;

Essi sono eseguiti in conformità al D.P.R. 285/90 e ss.mm.ii. da personale altamente specializzato e formato.

Le "fosse per inumazione" saranno concesse ai privati cittadini previo pagamento della tariffa indicata nel PEF. La durata della concessione, prevista come da regolamento di polizia mortuaria è di 10 (dieci) anni, con eventuale proroga quinquennale previa verifica dell'effettiva mineralizzazione della salma in essa contenuta.



Nel vecchio cimitero la gestione delle fosse di inumazione sarà di competenza della concessionaria.

## **GESTIONE DELLE OPERAZIONI CIMITERIALI**

- A) Tumulazione**
- B) Inumazione**
- C) Estumulazione**
- D) Esumazione**
- E) Traslazione da loculo a loculo**
- F) Deposito ceneri in cella**

Tutte le operazioni di P.M. saranno eseguite seguendo le indicazioni del Responsabile dei servizi designato dalla Concessionaria che, tra gli altri, avrà anche il compito di vigilare sulla corretta esecuzione dei servizi e sull'utilizzo, da parte degli operatori, dell'attrezzatura personale in dotazione in materia di prevenzione ed infortuni sul lavoro

## **GESTIONE LAMPADE VOTIVE**

La gestione dell'illuminazione votiva nel cimitero dovrà avvenire nel rispetto di quanto previsto dal regolamento comunale di Polizia Mortuaria, nonché della normativa in materia nazionale e regionale vigente.

La gestione del servizio è rivolta a tutti gli impianti di illuminazione relativi al nuovo e al vecchio cimitero. Dovrà quindi comprendere anche l'illuminazione di sepolture private individuali, tombe di famiglia, fosse in campo comune

Il concessionario provvederà:

- Trasmissione annuale all'Ufficio Cimitero:
  - a. alla redazione di un elenco delle nuove utenze.
  - b. alla redazione di un elenco delle utenze disdettate o staccate per morosità.
  - c. ruolo annuale aggiornato su supporto informatico.
- Stipula dei nuovi contratti e riscossione del canone annuale d'utenza e dei corrispettivi per nuovi allacci con le modalità di seguito specificate:
  - a. l'attivazione di nuove lampade votive avverrà con la sottoscrizione di apposito contratto tra concessionario e nuovo utente. L'attivazione comporterà il pagamento di un corrispettivo quale "contributo fisso d'impianto" e di un canone annuale.
  - b. per istanze di attivazione presentate in corso d'anno, il canone annuo verrà calcolato in dodicesimi con decorrenza dal mese successivo a quello della attivazione.
  - c. gli utenti potranno revocare i contratti mediante comunicazione scritta indirizzata al gestore del servizio, che se effettuata in corso dell'anno non darà diritto ad alcun rimborso.
  - d. Predisposizione e recapito a tutti gli utenti, per consentire il pagamento del canone annuale o l'attivazione di lampada, di appositi bollettini di conto corrente postale con riportata la causale di



versamento ed il nominativo dei defunti al quale si riferiscono. Il concessionario sarà libero di accettare a suo insindacabile giudizio pagamenti “brevi mani” presso la propria sede od in altro sito da lui gestito, dietro rilascio di ricevuta di pagamento che riporti i dati sopra descritti.

- e. in caso di mancato pagamento da parte dell’utenza del canone annuale nei termini fissati, dovrà essere rispettata dal gestore la procedura di distacco.
- Gestione e manutenzione degli impianti per i quali il concessionario, al fine di garantire il regolare e continuo funzionamento degli stessi, dovrà provvedere alle seguenti operazioni, indicate in modo indicativo e non esaustivo:
  - a. sostituzione lampade spente;
  - b. sostituzione porta lampade non più funzionanti;
  - c. disattivazione lampade in caso di utenti morosi;
  - d. esecuzione nuovi allacci e attivazione nuove utenze;
  - e. ripristino di impianti, linee elettriche sottotraccia, fuori traccia ed interrato, sostituzione di scatole, rifacimento di giunti ovunque realizzati, riparazioni di trasformatori con sostituzione provvisoria in attesa del ripristino;
  - f. esecuzione di scavi, rinterrati, rappezzi di intonaco, di tinteggio e tutte le opere edili accessorie necessarie e derivanti dalla gestione del servizio.

Tutti gli interventi di manutenzione e/o rinnovamento dovranno essere scrupolosamente eseguiti nel rispetto delle norme CEI.

Le attivazioni delle nuove utenze dovranno essere eseguite entro sette giorni naturali e consecutivi dalla data di richiesta e pagamento del corrispettivo da parte dell’utenza.

La riattivazione delle lampade spente dovrà essere effettuata al massimo entro il decimo giorno dalla segnalazione da parte dell’utenza.

Nei mesi di settembre e ottobre di ogni anno il gestore (prima della commemorazione dei defunti) dovrà effettuare una verifica straordinaria sulle lampade votive attive nel cimitero comunale e provvedere d’ufficio alla sostituzione delle lampadine eventualmente non funzionanti.

## SERVIZI DI CUSTODIA E MANUTENZIONE

**Custodia:** Nel Cimitero di Termini Imerese è assicurata negli orari di apertura la presenza stabile di un addetto alla custodia del cimitero;

**Pulizia e raccolta rifiuti:** Viene garantita quotidianamente la pulizia di tutta la pavimentazione di parti comuni; i servizi igienici devono essere puliti e disinfettati quotidianamente prima dell’apertura al pubblico e dopo la pausa pranzo. Lo svuotamento dei cestini rifiuti o cassonetti deve avvenire a giorni alterni e quotidianamente nel periodo delle Commemorazioni dei Defunti.

**Verde e giardinaggio:** Manutenzione delle aree a verde presenti all’interno del cimitero e nei piazzali antistanti con rasature periodiche dei prati con almeno un taglio ogni 15- 20 giorni. Nel periodo autunnale e primaverile dovrà essere



eseguita la raccolta delle foglie e degli aghi di pino. Garantire il taglio della vegetazione erbacea e piante presenti dietro le tombe se difformi da quanto previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.

**Manutenzione ordinaria manufatti e impianti:** E' assicurata l'esecuzione in maniera continuativa della manutenzione ordinaria relativamente a:

- cancelli e porte d'ingresso;
- impianti di adduzione ed erogazione acqua;
- impianti idraulici e sanitari;
- impianti di scarico acque meteoriche e acque nere;
- impianti elettrici e di illuminazione;
- manufatti e strutture edili;
- serrature dei cancelli e porte dei manufatti di proprietà Comunale
- rubinetteria guasta da sostituirsi immediatamente

*Standard di qualità garantiti:* la garanzia delle prestazioni attese nel rispetto della tempistica indicata o alla bisogna.

## I RAPPORTI CON I CITTADINI

### Il processo di ascolto

L'ascolto del cittadino/utente/cliente del Servizio Cimiteriale è un impegno prioritario al fine del miglioramento della qualità dei servizi erogati e nell'ottica di instaurare un dialogo aperto con i cittadini, ponendo un'attenzione costante al loro giudizio. L'ascolto deve diventare una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici, effettuare a scadenza annuale ed in maniera assolutamente anonima, i cui risultati dovranno essere indicati nel rapporto annuale di valutazione della carta servizi. Le forme di ascolto previste sono costituite da :

- L'utilizzo di un questionario di **customer satisfaction**, predisposto dal Servizio Cimiteriale, scaricabile dal sito web;
- Analisi di tutti gli eventuali suggerimenti, proposte, reclami presentati dai cittadini;
- Creazione di eventuali totem divulgativi.

## RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il cittadino-utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso lo Sportello \_\_\_\_\_ sia in forma verbale che scritta attraverso i seguenti canali:

- all'indirizzo \_\_\_\_\_ n. verde .....
- URP – telefono ..... - \_\_\_\_\_

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, per consentire la ricostruzione dello stato della pratica. I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione. La Concessionaria, entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti. Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in





oggetto. La Concessionaria s'impegna ad attivarsi entro 30 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile dei Servizi cimiteriali. La Concessionaria si impegna a garantire al cittadino 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.

### **VALUTAZIONE E MISURAZIONE DELLA PERFORMANCE: COSTUMER SATISFACTION.**

Per la valutazione della performance gestionale e per monitorare la qualità e l'efficienza della stessa, cosiddetta performance operativa è indispensabile attuare degli obiettivi di performance :

- rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività o dei servizi;
- lo sviluppo qualitativo e quantitativo dei rapporti con i cittadini, con i soggetti interessati, con i destinatari dei servizi;
- riduzione dei tempi di risposta sia interni che esterni nel rispetto degli standard qualitativi e quantitativi definiti.

Gli obiettivi del piano delle performance saranno integrati ed arricchiti per una maggiore compatibilità al contesto in cui saranno inseriti, attraverso una dialettica concreta con gli organi di indirizzo politico amministrativo ed i dirigenti dei settori interessati. Gli obiettivi assegnati saranno gestiti e controllati con l'ausilio di software condivisi dal personale e dagli uffici comunali in modo da consentire di realizzare il processo di trasformazione degli obiettivi strategici in obiettivi operativi. Con questa metodologia si espleta un sistema di gestione di qualità di servizio offerto che presta attenzione alla programmazione, alla realizzazione, alla verifica e controllo e al miglioramento continuo. Il processo permetterà di "registrare" tempestivamente eventuali variazioni, durante l'esercizio, degli obiettivi e degli indicatori che emergeranno dalle rilevazioni su campo.

### **I SERVIZI CIMITERIALI DOVE E QUANDO?**

Si assicurerà una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare si renderanno note, tramite appositi avvisi leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi.

Inoltre si metteranno a disposizione idonei strumenti d'informazione tramite le consuete linee di comunicazione telefoniche e telematiche e si manterranno rapporti con gli organi d'informazione. Sarà possibile conferire con i tecnici messi a disposizione in orari prestabiliti. Si lavorerà con il Comune di Termini Imerese per semplificare l'azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che potranno essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili, dal telefono al computer.

Per facilitare ulteriormente i contatti si metterà a disposizione dei competenti uffici comunali numeri di telefono fissi o mobili in modo da rendere reperibile il personale necessario per urgenze, servizi funebri ecc., al quale si potrà, in modo completamente gratuito, far riferimento, negli orari di ufficio che vanno dalle 9:30 alle 12:30 e dalle 15:30 alle 18:00, per qualsiasi richiesta e informazione relativa alla gestione cimiteriale.

Infine, si evidenzia che tali informazioni saranno richiedibili, per chi lo vorrà, anche al seguente indirizzo di posta elettronica: \_\_\_\_\_



Nel complesso cimiteriale saranno installate apposite bacheche e/o cartelle riportanti l'indicazione della ditta concessionaria, recapito, n. telefono e fax.

Sul territorio comunale sarà attivata sede idonea per attività di sportello servizi cimiteriali, con apertura minima al pubblico di \_\_\_\_\_ ore settimanali in giorni da concordare con il Comune .

Allo sportello gli utenti potranno rivolgersi per:

- a) concessione manufatti cimiteriali (loculi, cappelle, ossari, rinnovo concessioni esistenti);
- b) richiesta nuovi allacci;
- c) disdetta utenze;
- d) segnalazione lampade spente e malfunzionamento impianti;
- e) pagamento canone annuale e corrispettivo allaccio;
- f) costituzione di una banca dati aggiornata in formato elettronico per tutti i servizi, oltre la compilazione dei registri cimiteriali.

Il concessionario dovrà inoltre garantire un servizio di reperibilità telefonica giornaliera.

### **Servizi via computer: il sito web**

Dal portale del Comune di Termini Imerese sarà possibile attingere alle informazioni riguardanti il servizio cimiteriale, accedendo alla pagina "CIMITERI" sulla quale sarà possibile reperire il calendario e l'ordine di servizio dell'anno corrente, la modulistica, le tariffe, gli avvisi di esumazioni ed estumulazioni; sarà inoltre possibile ottenere informazioni relative ai servizi cimiteriali e funerari, sulle procedure e sullo stato della richiesta inoltrata, ottenere notizie su orari di apertura delle strutture e di ricevimento del personale, fissare appuntamenti con lo stesso o stampare direttamente i bollettini di pagamento.

### **ORARIO ACCESSO AL CIMITERO**

Come da disposizione sindacale

### **QUESTIONARIO**

Numero \_\_\_\_\_ Ora \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Interv. \_\_\_\_\_

*Buongiorno Sig.re/ra, è la Società -----, Concessionaria dei servizi cimiteriali presso il comune di Termini Imerese, giusto contratto del ----- Comune, sono il Sig.-----, la contattiamo perché stiamo realizzando un'indagine per valutare la soddisfazione dei cittadini sui servizi cimiteriali della città.*

*Il suo parere è per noi molto importante per verificare la qualità del servizio e poterla migliorare. Le chiedo quindi l'autorizzazione a rivolgerle qualche domanda nell'assoluto anonimato.*

1) Sesso



- M
- F

2) Quanti anni ha? .....

*Ora le rivolgerò delle domande per cui avrà diverse alternative di risposta; prima gliele leggerò e poi lei mi dirà quale sceglie*

3) Con quale frequenza si reca al cimitero? Può scegliere tra:

- 5 più volte alla settimana
- 4 almeno una volta alla settimana
- 3 almeno una volta ogni due settimane
- 2 almeno una volta al mese
- 1 meno di una volta al mese

Eventuali osservazioni sulla domanda

4) E' soddisfatto/a del grado di pulizia del cimitero che frequenta o che ha frequentato? Può scegliere tra:

- 4 Molto soddisfatto
- 3 Abbastanza soddisfatto
- 2 Poco soddisfatto
- 1 Per niente soddisfatto

Eventuali osservazioni sulla domanda

5) Ritiene che il cimitero sia facilmente accessibile per i disabili o le persone anziane con difficoltà motorie ? Può scegliere tra:

- 4 Molto accessibile
- 3 Abbastanza accessibile
- 2 Poco accessibile
- 1 Per niente accessibile

Eventuali osservazioni sulla domanda

6) Com'è conservata secondo lei la struttura dal punto di vista edilizio? Può scegliere tra:

- 4 Bene
- 3 Abbastanza bene
- 2 Male
- 1 Molto male

Eventuali osservazioni sulla domanda

7) E' soddisfatto/a della preparazione e della disponibilità del personale del cimitero? Può scegliere tra:

- 4 Molto soddisfatto
- 3 Abbastanza soddisfatto
- 2 Poco soddisfatto
- 1 Per niente soddisfatto

Eventuali osservazioni sulla domanda

8) Ritiene gli orari di apertura del cimitero adeguati alle sue esigenze? Può scegliere tra:

- 4 Molto adeguati
- 3 Abbastanza adeguati
- 2 Poco adeguati
- 1 Per niente adeguati

Eventuali osservazioni sulla domanda

9) Le è mai capitato di subire piccoli furti o di riscontrare atti di vandalismo sulle tombe dei suoi cari?

Eventuali osservazioni sulla domanda



- Si
- No

10) C'è un unico ufficio che si occupa di tutte le pratiche relative ai servizi cimiteriali. Lo sapeva?

- Si
- Si, ne ho sentito parlare
- No

Ci è mai andato?

- Si
- No

Se risponde **NO** vai alla n° 17

Se risponde **SI**

11) L'orario di apertura è adeguato per le sue esigenze? Può scegliere tra :

- 4 Molto soddisfatto
- 3 Abbastanza soddisfatto
- 2 Poco soddisfatto
- 1 Per niente soddisfatto

Eventuali osservazioni sulla domanda

12) E' soddisfatto/a della disponibilità e della cortesia del personale dell'ufficio? Può scegliere tra:

- 4 Molto soddisfatto
- 3 Abbastanza soddisfatto
- 2 Poco soddisfatto
- 1 Per niente soddisfatto

Eventuali osservazioni sulla domanda

13) Secondo il suo parere, quanto è competente e preparato il personale di sportello? Può scegliere tra:

- 4 Molto preparato
- 3 Abbastanza preparato
- 2 Poco preparato
- 1 Per niente preparato

Eventuali osservazioni sulla domanda

14) E' soddisfatto del grado di riservatezza che c'è all'interno dell'ufficio? Può scegliere tra:

- 4 Molto soddisfatto
- 3 Abbastanza soddisfatto
- 2 Poco soddisfatto
- 1 Per niente soddisfatto

Eventuali osservazioni sulla domanda

15) Ritiene che i tempi per l'espletamento delle pratiche contrattuali siano adeguati? Può scegliere tra:

- 4 Molto adeguati
- 3 Abbastanza adeguati
- 2 Poco adeguati
- 1 Per niente adeguati

Eventuali osservazioni sulla domanda

16) Pensa che testo e clausole dei contratti siano sufficientemente chiare? Può scegliere tra:

- 4 Molto chiare
- 3 Abbastanza chiare
- 2 Poco chiare
- 1 Per niente chiare





Eventuali osservazioni sulla domanda

17) Ripensando ai servizi che ha ricevuto al momento delle esequie del suo congiunto, quanto ricorda di essere rimasto soddisfatto/a dell'operato degli addetti ai servizi funebri al cimitero? Può scegliere tra:

- 4 Molto soddisfatto
- 3 Abbastanza soddisfatto
- 2 Poco soddisfatto
- 1 Per niente soddisfatto

Eventuali osservazioni sulla domanda

18) Come ricorda sia stato l'atteggiamento tenuto degli addetti ? Può scegliere tra:

- 4 Molto discreto
- 3 Abbastanza discreto
- 2 Non molto discreto
- 1 Per niente discreto

Eventuali osservazioni sulla domanda

*La ringraziamo per la sua collaborazione e per il tempo che ci ha dedicato, grazie ancora e buona giornata.*