



Città di Asti

Carta dei Servizi Cimiteriali

Città di Asti



AZIENDA CERTIFICATA

**Sistema Gestione Qualità
UNI EN ISO 9001:2008
CERTIFICATO N. 8674/03/S**

riferito a:

*“Progettazione ed erogazione di servizi cimiteriali quali polizia mortuaria,
manutenzione straordinaria, ordinaria, conservativa,
manutenzione aree verdi, pulizia e guardiania”.*



Asti Servizi Pubblici S.p.A.

Forma abbreviata: A.S.P. S.p.A

*Corso Don Minzoni, 86
14100 Asti*

Centralino sede:

tel. 0141 434611

fax: 0141 434666

Mail : info@asp.asti.it

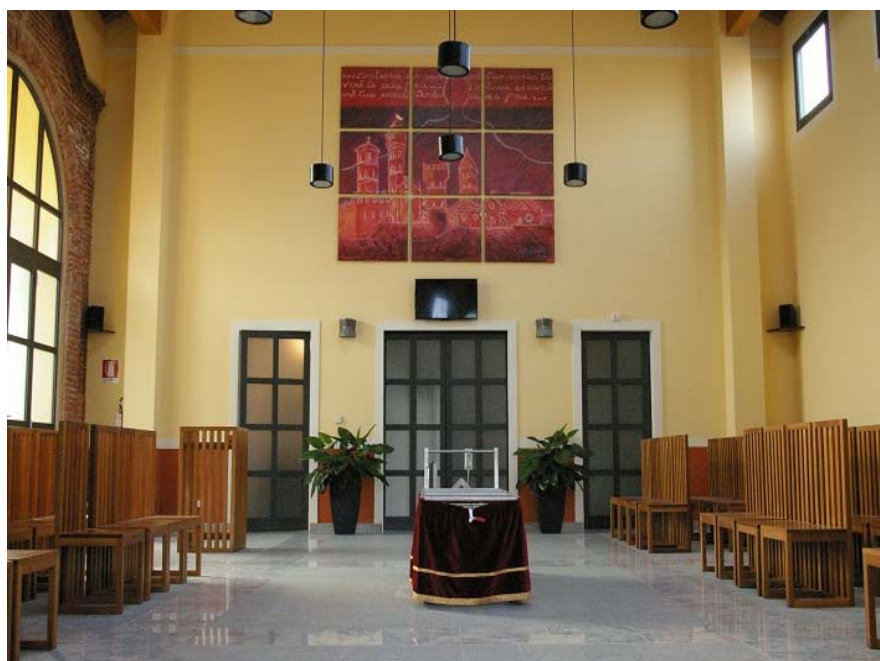
Sito web : www.asp.asti.it

PEC: asp.asti@pec.it

A cura:

- Comunicazione e Sistema Gestione Qualità: D.ssa Silvana Bertolotti
- Business Unit Servizi Cimiteriali: Ing. Marco Spriano

Rev. 01 del 06/05/2016



INDICE

Paragrafo		Pagina
	A.S.P. S.p.A ed i suoi servizi	5
1	LA CARTA DEI SERVIZI	6
1.1	Cos'è la Carta dei Servizi	6
1.2	Aggiornamento e diffusione	6
1.3	Riferimenti normativi e di indirizzo	6
1.4	Principi fondamentali	7
2	I CIMITERI DI ASTI	8
2.1	Custodia e manutenzione	8
2.2	Accesso	9
2.3	Servizi forniti	9
3	I SERVIZI CIMITERIALI	10
3.1	Sepoltura mediante inumazione e tumulazione	10
3.2	Cremazione	11
3.3	Esumazione, estumulazione e traslazione	14
3.4	Illuminazione votiva	15
3.5	Altri servizi	16
4	MONITORAGGIO E CONTROLLO	16
4.1	Verifiche	16
4.2	Soddisfazione dei cittadini	16
5	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	17
6	QUALITÀ DEL SERVIZIO	17
7	LA COMUNICAZIONE CON I CITTADINI	17
7.1	Sportelli	17
7.2	Informazioni telefoniche	18
7.3	Altri canali di informazione	18
7.4	Segnalazioni e reclami	18
7.5	Gestione dei reclami e risposta al cittadino	19
8	IL PERSONALE	19
9	DOVERI DEI CITTADINI	19
	DATI ED OBIETTIVI	22
A	DATI (2015)	22
B	OBIETTIVI (2016)	24

A.S.P. S.p.A ed i suoi servizi

A.S.P. S.p.A. è una Società per Azioni a prevalente capitale pubblico (55% Comune di Asti, 45% NOS Nord Ovest Servizi SpA).

A.S.P. S.p.A. è il principale gestore di servizi pubblici in ambito provinciale e gestisce il proprio patrimonio (risorse umane, reti, impianti, dotazioni patrimoniali e demaniali, tariffe e contributi pubblici) in stretta interazione con la Pubblica Amministrazione (Enti Locali e Autorità d'Ambito e di Bacino).

A.S.P. S.p.A. ha come missione la condivisione dell'interesse generale inteso come sviluppo del territorio, salvaguardia delle risorse e dell'ambiente, attenzione e tutela dei lavoratori non disgiunto dall'equilibrio finanziario e di bilancio. La ricerca dell'incremento della redditività d'impresa va infatti coniugata con una buona gestione dei beni strumentali e patrimoniali e con il miglioramento delle prestazioni di servizio in modo sempre più rispondente alle aspettative dei clienti.

La **politica aziendale** impegna tutta l'organizzazione ad erogare i servizi nel rispetto dei principi e dei criteri di eguaglianza, continuità, obiettività, giustizia ed imparzialità, e nel rispetto ed in conformità alle normative di settore, dalla normativa ambientale e sulla sicurezza, dagli obblighi contrattuali derivanti dai Contratti di Servizio o di Concessione.

Organizzazione

A.S.P. S.p.A. ha una struttura multidivisionale plurifunzionale ripartita in Unità di Business: Igiene Urbana, Servizi Cimiteriali, Trasporti e Mobilità, Servizio Idrico Integrato ed Energia.

Le "Business Unit" hanno il presidio organizzativo di tutto il processo operativo principale relativo al proprio settore di servizi e si avvalgono delle prestazioni comuni dei Servizi di Staff.

Certificazione

Al fine di assicurare ai terzi (portatori di interesse interni ed esterni) i propri principi organizzativi e gestionali è stato attuato e viene mantenuto un Sistema di Gestione per la Qualità, conformemente alla norma UNI EN ISO 9001, che interessa tutti i rami di attività di A.S.P. S.p.A..

Sede ed Unità Organizzative

La sede legale e amministrativa di A.S.P. S.p.A. è in Corso Don Minzoni n. 86 ed ospita la Direzione dell'Azienda, la Presidenza, la sede del Consiglio di Amministrazione, nonché gli uffici amministrativi, gli sportelli e l'Ufficio Tecnico acquedotto.

Servizi cimiteriali

I servizi cimiteriali sono erogati dalla B.U. Servizi Cimiteriali presso il Cimitero Urbano della città in Viale don Bianco 34 (sede operativa) e presso 15 cimiteri frazionali (vedere dettaglio al par. 2).

1) LA CARTA DEI SERVIZI

1.1) Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha un ruolo fondamentale nei rapporti tra azienda e cittadino-cliente.

Essa risponde, principalmente, ai seguenti obiettivi:

- garantire adeguata informazione ai cittadini circa i parametri rappresentativi del livello di servizio (ad esempio: tipologia dei servizi di sepoltura offerti e relative modalità di erogazione);
- dichiarare gli impegni assunti da A.S.P. verso i cittadini nell'erogazione dei servizi e le azioni richieste agli utenti;
- descrivere le verifiche poste in essere sul rispetto degli impegni assunti, come parte del sistema di gestione di A.S.P.;
- dichiarare i risultati raggiunti nell'anno precedente e formulare gli obiettivi per l'anno successivo, in accordo con i parametri-obiettivo definiti nel Contratto di Servizio.

La Carta può dunque essere interpretata come un "documento di riferimento" per la tutela dei cittadini e, insieme, uno strumento utile per conoscere l'attività dell'azienda.

Le informazioni su come utilizzare i servizi di A.S.P. sono anche reperibili sul sito internet www.asp.asti.it.

I rapporti tra il Comune di Asti (Ente affidante) e A.S.P. sono regolati da un Contratto di Servizio, che formalizza i reciproci impegni e obblighi tra Ente Locale, titolare del servizio di gestione cimiteriale, e A.S.P., erogatrice del servizio.

Il Contratto stabilisce la qualità di servizio che A.S.P. si impegna a garantire secondo gli standard previsti, provvedendo a monitorare lo scostamento tra i livelli di qualità previsti e quelli effettivamente erogati.

1.2) Aggiornamento e diffusione

La Carta dei Servizi è aggiornata ogni anno ed è a disposizione:

- in formato cartaceo presso la sede aziendale di C.so Don Minzoni 86, Asti e presso gli Uffici ubicati nel Cimitero Urbano;
- in formato elettronico sul sito web: www.asp.asti.it

1.3) Riferimenti normativi e di indirizzo

La redazione della presente Carta dei Servizi fa riferimento in particolare a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- L. 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)";
- Conferenza Unificata – Accordo del 26/09/2013 su Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali;
- Norma UNI EN ISO 9001;
- Linee guida: Norma UNI ISO 10002:2015 "Soddisfazione del Cliente – Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni
- Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune di Asti;
- Contratto di Servizio con il Comune di Asti.

1.4) Principi fondamentali

La Carta dei Servizi Cimiteriali di A.S.P. S.p.A. è improntata a seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza e Imparzialità

A.S.P. considera fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei loro confronti, senza distinzione di genere, razza, lingua, religione, abilità, orientamento sessuale ed opinioni personali.

Efficacia ed efficienza

L'Azienda adotta, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie ad erogare servizi improntati al continuo miglioramento della relativa efficacia ed efficienza.

Continuità

A.S.P. considera la continuità e la regolarità dei servizi come impegni fondamentali, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà di A.S.P. e, in ogni caso, disciplinate dalla normativa regolatrice di settore. In particolare, l'Azienda comunica preventivamente quali siano i servizi minimi garantiti in caso di sciopero (questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda erogatrice).

Partecipazione

A.S.P. mantiene un rapporto di scambio informativo tra il Comune, l'Azienda e i cittadini (inclusi gli organismi di rappresentanza organizzata) sulle problematiche dei servizi erogati. A tal fine mette a disposizione appositi canali per comunicare reclami e suggerimenti, opportunamente valorizzati al fine del miglioramento continuo dei servizi.

Cortesìa

A.S.P. si impegna ad assicurare un comportamento verso i cittadini improntato a rispetto e cortesia.

Valutazione e miglioramento

A.S.P. promuove a tutti i livelli la cultura della valutazione delle prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.

Tutta l'azienda è impegnata nel miglioramento degli standard di qualità.

Ambiente

A.S.P. opera costantemente nel rispetto della salvaguardia dell'ambiente, in particolare per il contenimento dei consumi e la valorizzazione dei materiali riciclabili.

Salute e sicurezza

La salute e la sicurezza dei cittadini e del personale costituiscono un impegno fondamentale e prioritario.

2) I CIMITERI DI ASTI

ASP eroga i propri servizi:

- nel Cimitero Urbano di Viale don Bianco 34;
- nei seguenti Cimiteri Frazionali:
 - o Casabianca
 - o Castiglione
 - o Mombarone
 - o Montegrosso-Cinaglio
 - o Montemarzo
 - o Portacomaro stazione
 - o Quarto
 - o Revignano
 - o San Marzanotto
 - o Serravalle
 - o Sessant
 - o Vaglierano
 - o Valenzani
 - o Valleandona
 - o Variglie

2.1) Custodia e manutenzione

Sono in particolare assicurate le seguenti attività di **custodia e manutenzione**:

- **pulizia e gestione rifiuti:**
 - o pulizia almeno quindicinale di viali, riquadri e campate;
 - o svuotamento dei cestini portarifiuti sulla base delle esigenze e delle dimensioni dei vari cimiteri;
 - o pulizia quotidiana dei servizi igienici;
- **gestione del verde:**
 - o mantenimento dei prati, delle piante e delle siepi, con diserbo delle erbe infestanti e in modo che l'altezza dell'erba non superi i 10 cm;
- **gestione delle fontane;**
- **gestione della camera mortuaria** - solo Cimitero Urbano:
 - o utilizzabile in caso di sosta in attesa di sepoltura, di cremazione o di trasporto; il deposito dei feretri è a titolo oneroso secondo apposito tariffario ASP, salvo diverse disposizioni del Comune;
- **gestione del deposito mortuario (obitorio)** - solo Cimitero Urbano;
 - o utilizzabile per lo svolgimento del periodo di osservazione o l'effettuazione di riscontro diagnostico, autopsia o altro provvedimento disposto dall'Autorità giudiziaria, previa autorizzazione dell'ASL; il deposito delle salme è gratuito ed è erogato grazie alla disponibilità di una sala autoptica e di n. 6 celle frigorifere.
- **gestione del tempio crematorio** - solo Cimitero Urbano;
 - o corretta conduzione dell'impianto, ad esempio per quanto riguarda la temperatura e le emissioni;
 - o gestione delle attrezzature e relative manutenzioni periodiche.

2.2) Accesso

Il **Cimitero Urbano** di Viale don Bianco 34 è aperto tutti i giorni dalle 8.00 alle 17.30 (alle 18.30 dall'inizio dell'ora legale al 04/11), con ultimo ingresso 15 minuti prima della chiusura. L'accesso in auto è possibile, su autorizzazione del Comune, dalle 8,00 alle 9,30, dalle 12,00 alle 14,30 e dalle 17,00 a fine orario in tutti i giorni feriali e mattine prefestive, fatte salve le limitazioni emesse con ordinanza del Sindaco per il periodo dei Santi.

Le auto con permesso possono trasportare al massimo la persona interessata ed un guidatore.

I permessi di ingresso auto possono essere ritirati a coloro che non rispettano le regole di civile circolazione.

Il cimitero urbano è sempre visitabile in bicicletta, purché i ciclisti usino la massima prudenza.

I **cimiteri frazionali** sono sempre aperti¹ (solo accesso pedonale o in bicicletta).

2.3) Servizi forniti

In tutti i cimiteri del territorio comunale possono essere effettuate le varie tipologie di sepoltura descritte al successivo par. 3 (incluse le celle cinerarie).

I funerali si possono svolgere nei seguenti orari dei giorni feriali²: 9.00, 9.20, 9.40, 10.00, 10.20, 10.40, 11.45, 14.00 e 16.00.

Nella seguente tabella sono riassunte le principali caratteristiche dei vari cimiteri:

Cimitero	N° Serv. Igienici	Contenitori Rifiuti	Accesso Disabili	N° Telecamere	Note
ASTI (Cimitero Urbano)	6	N° 130 da 1100 litri	SI	10	Camera mortuaria, Obitorio, Tempio Crematorio
Casabianca	-	Presenza di trespoli reggisacco	-	-	
Castiglione	-		-	-	
Mombarone	-		-	-	
Montegrosso-Cinaglio	-		-	-	
Montemarzo	-		-	-	
Portacomaro stazione	1		-	-	
Quarto	1		-	-	
Revignano	-		-	-	
San Marzanotto	1		-	-	
Serravalle	-		-	-	
Sessant	-		-	-	
Vaglierano	-		-	-	
Valenzani	-		-	-	
Valleandona	-		-	-	
Variglie	1		-	-	

¹ Ad eccezione del cimitero di Variglie, aperto dalle 8 alle 18 tutti i giorni escluso il lunedì.

² Nel caso di più giorni festivi consecutivi, viene garantito il servizio in uno di essi.

3) I SERVIZI CIMITERIALI

ASP gestisce i seguenti servizi, descritti sinteticamente nelle pagine successive:

- Sepoltura mediante inumazione e tumulazione
- Cremazione
- Esumazione ed estumulazione
- Illuminazione votiva
- Altri servizi

3.1) Sepoltura mediante inumazione e tumulazione

3.1.1) Inumazione

Per inumazione s'intende la sepoltura tradizionale del feretro nella nuda terra.

Il periodo minimo di inumazione è di dieci anni.

La sepoltura avviene al termine della cerimonia funebre.

3.1.2) Tumulazione

Per tumulazione s'intende il seppellimento del feretro in un loculo o tomba, oppure dei resti ossei o delle ceneri in "cellette ossario" o loculi.

Il periodo di concessione per le tumulazioni in loculo è di cinquant'anni, per le tumulazioni nelle cellette ossario può essere di 50 o 70 anni.

La sepoltura avviene al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari in caso di tumulazione in cellette ossario.

3.1.3) Sepoltura di famiglia

Inumazione e tumulazione possono avvenire in una sepoltura di famiglia preventivamente ottenuta in concessione, in base all'ordine cronologico di presentazione delle domande.

La durata della concessione delle sepolture di famiglia è di 99 anni, rinnovabili per eguale periodo.

La sepoltura avviene al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari.

3.1.4) Contratti e tariffe

Il costo delle sepolture per inumazione e tumulazione è stabilito dal tariffario approvato dal Consiglio Comunale, consultabile presso il cimitero urbano di Asti e scaricabile dal sito Internet http://trasparenza.comune.asti.it/archivio16_procedimenti_-1_9382_22_1.html.

Il Comune, nei casi di accertata indigenza del defunto, sostiene gli oneri e le spese derivanti dalla sepoltura, in accordo con il Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.

I contratti di concessione sono predisposti dai Servizi Cimiteriali di A.S.P. e firmati dal Dirigente del Servizio Cimiteri del Comune di Asti.

3.1.5) Criteri per la concessione dei manufatti cimiteriali

I manufatti cimiteriali sono concessi sulla base dei criteri previsti dal Regolamento di Polizia Mortuaria del Comune di Asti.

In particolare:

- (art. 61, c.2) *L'assegnazione avviene su scelta dei parenti della salma o delegato, tra i loculi disponibili nell'ambito della campata di colombari che il Comune intende dare in concessione. Fino a quando non saranno esauriti tutti i loculi di una campata il Comune non potrà dare in concessione i loculi della campata successiva. Tale disposizione è da intendersi estesa a tutti i cimiteri, urbano e frazionali. Nelle campate di colombari, di nuova e recente edificazione, a più di cinque file, il Comune, con apposito provvedimento della Giunta, può mettere a disposizione un numero adeguato di loculi, posti in prima, seconda o terza fila, riservato a salme il cui coniuge, convivente o familiare più prossimo, risulti ultra sessantacinquenne e senza figli. Ultimati i loculi nelle file riservate di cui sopra, si procederà all'assegnazione come previsto al primo capoverso del presente comma. Analogamente in tutte le campate di colombari da dare in concessione dei cimiteri, il Comune potrà riservare un numero adeguato*

di loculi, posti in prima e seconda fila, per salme il cui coniuge, convivente o familiare più prossimo risulti disabile ai sensi della normativa vigente in materia.

- (art. 61, c.4) La Giunta Comunale, tenuto conto delle disponibilità di manufatti presso i cimiteri comunali, può autorizzare che gli stessi siano dati in concessione anche a viventi prevedendo limiti di età, di stato civile e di parentela o coniugio (...).

- (art. 62, c.2) Nel loculo, oltre al feretro, può essere consentita, secondo le dimensioni, la collocazione di due o più cassette o cinerari contenenti i resti di un familiare che sia stato in vita ascendente o discendente in linea retta, coniuge o convivente, parente entro il terzo grado o affine entro il secondo grado del defunto, previo pagamento di una somma per diritto di immissione dei resti pari al 50% della tariffa minima stabilita per la concessione in uso di un ossario posto nella stessa fila.

- (art. 66, c.1) Il Comune può concedere a privati e a enti l'uso di aree cimiteriali, sulle quali i concessionari possono costruire edicole funerarie per famiglie e collettività, sepolcri per tumulazioni individuali e non, anche interrati, o impiantare campi a sistema di inumazione per famiglie e collettività, purché tali campi siano dotati ciascuno di adeguato ossario. (...)

3.1.6) Materiali ornamentali

L'ornamentazione dei monumenti funebri è consentita nel rispetto del Regolamento di Polizia Mortuaria.

In particolare, si fa presente che

- dai cimiteri saranno rimossi d'ufficio i monumenti, le lapidi, i copritomba indecorosi o la cui manutenzione sia gravemente carente.

- il Responsabile di custodia del cimitero disporrà la rimozione dalle tombe di tutti gli oggetti quali corone, vasi, piante ecc. che si estendano fuori dalle aree concesse o coprano epigrafi in modo da renderne impossibile la lettura.

3.2) Cremazione

Dal 01/01/2015 è attivo il Tempio Crematorio Astigiano, ubicato all'interno del Cimitero Urbano.

La cremazione è la pratica mediante la quale il cadavere, i resti mortali e i resti ossei sono sottoposti a procedura di combustione. A cremazione avvenuta, le ceneri potranno essere tumulate in loculi, cellette/ossario, disperse in natura o conservate presso il domicilio, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale in materia.

3.2.1 Autorizzazione alla cremazione

L'autorizzazione alla cremazione, rilasciata dall'Ufficiale di Stato civile, è concessa nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari attraverso una delle seguenti modalità:

1. la disposizione testamentaria o qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto contraria alla cremazione fatta in data successiva a quella della disposizione testamentaria o ad altra espressione di volontà;
2. l'iscrizione certificata ad associazioni riconosciute, che abbiano tra i fini statutari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto fatta in data successiva a quella dell'iscrizione all'associazione; l'iscrizione alle associazioni vale anche contro il parere dei familiari;
3. in mancanza della disposizione testamentaria, o di qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, la volontà del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi degli articoli 74, 75, 76 e 77 del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso o di residenza;
4. la volontà manifestata dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdette.

3.2.2) Prenotazione della cremazione

La prenotazione di una cremazione deve avvenire entro le ore 10.00 del giorno che precede l'esecuzione della medesima.

La prenotazione può avvenire per via telematica (fax o posta elettronica) o direttamente all'ufficio prenotazioni del servizio cimiteriale (vedere par. 7.1).

Il prenotante, recandosi all'ufficio del crematorio o per via telematica, dovrà accettare le condizioni di esecuzione del servizio, sottoscrivendo apposita modulistica.

Ad ogni richiesta di prenotazione si darà seguito con l'assegnazione, previa verifica della documentazione prevista, di un giorno e orario di cremazione tra quelli possibili (v. par. successivo), nonché della data e ora di consegna dell'urna cineraria.

3.2.3) Orari del Tempio Crematorio

Il Tempio Crematorio riceve i feretri o i contenitori nei giorni feriali³ negli orari di apertura del Cimitero (vedere 2.2).

La cremazione e la consegna delle ceneri avvengono in base alle potenzialità dell'impianto, previo accordo con il richiedente.

3.2.4) Presa in carico del feretro

Il feretro viene consegnato dall'incaricato del trasporto almeno 15 minuti prima dell'ora prevista per la cremazione nell'apposita area di accoglimento, tenendo conto dei tempi necessari per l'eventuale cerimonia di commiato.

Una volta che il feretro o il contenitore dei resti mortali sia giunto presso l'impianto di cremazione, il personale incaricato da ASP collabora con l'incaricato del trasporto per la pronta presa in consegna.

Il feretro viene movimentato dal mezzo funebre e posizionato su apposito carrello fornito da ASP. Successivamente, ogni movimentazione rimane in carico al personale dell'impianto crematorio.

Nel caso in cui tra l'orario di fine della cerimonia di commiato ed il momento della consegna del feretro intercorra un arco temporale superiore al previsto, il feretro viene conservato presso il locale appositamente attrezzato, adottando le cautele necessarie del caso.

3.2.5) Parti metalliche

Ove siano presenti sul feretro parti metalliche, queste andranno rimosse prima della sua introduzione nel crematorio. Le parti metalliche che si rinvergono all'interno del forno dopo ogni cremazione, derivanti da protesi, viti, chiodi o altro, sono separate dalle ceneri umane e avviate a recupero. Lo stesso vale per ogni bene contenuto nel feretro, che abbia perso la propria identità nel processo di combustione.

Dovranno essere espianati dal corpo, prima della collocazione nella bara, dispositivi potenzialmente dannosi per il crematorio. A tal fine il richiedente del servizio è tenuto a sottoscrivere specifica attestazione.

3.2.6) Cerimonia di commiato

Il Tempio dispone di una sala specificamente adibita all'eventuale cerimonia di commiato, che consente di ospitare fino a 100 persone (di cui 60 sedute).

L'organizzazione della cerimonia, della durata massima di 20 minuti, è a carico degli utenti del servizio.

La sala dispone di impianto audiovisivo.

3.2.7) Processo di cremazione

Le operazioni di cremazione hanno luogo, di norma, entro 2 giorni dal ricevimento del feretro.

³ Nel caso di più giorni festivi consecutivi, viene garantito il servizio in uno di essi.

In caso di cremazioni di contenitori con resti mortali, il termine di cui sopra è normalmente di 4 giorni per richiesta individuale; in caso di cremazioni massive di resti mortali sarà concordato un termine a secondo della disponibilità dell'impianto.

L'impianto di cremazione, tecnologicamente avanzato, assicura l'esecuzione delle operazioni nel pieno rispetto di tutte le normative applicabili, con particolare riferimento a quelle sulla sicurezza e sulla protezione ambientale.

In particolare, ASP provvede a pubblicizzare sistematicamente i risultati dei controlli periodici sulle emissioni in atmosfera, in accordo con le prescrizioni autorizzative applicabili.

La rintracciabilità delle ceneri è assicurata mediante impiego di contrassegni in materiale termoresistente.

Nel caso di fermo dell'impianto per operazioni di manutenzioni ordinarie programmate, ASP provvede a darne comunicazione, con avvisi nel plesso cimiteriale e sul sito aziendale, con un anticipo di almeno 5 giorni.

Nel caso di manutenzioni straordinarie o per esigenze non prevedibili, il termine può essere ridotto e, per quanto possibile, è data comunicazione diretta ai soggetti che risultino già avere prenotato il servizio.

I soggetti esterni ad ASP (familiari, partecipanti alle cerimonie, personale di imprese di onoranze incaricate dalle famiglie) possono accedere unicamente alle aree riservate al pubblico e devono tenere un comportamento tale da non esporre se stessi e gli addetti ASP dell'impianto a rischi.

La sala di commiato dispone di uno schermo che consente di visionare in diretta l'inserimento del feretro nel forno crematorio.

3.2.8) Consegna e destinazione delle ceneri

L'urna contenenti le ceneri è consegnata alla persona che ne ha titolo entro il termine concordato, salvo diversa richiesta di tale persona, che è tenuta comunque a ritirarla entro 15 giorni dalla cremazione.

Le ceneri possono essere tumulate nei cimiteri cittadini in cellette ossario o nei loculi unitamente alla salma di un congiunto di stretta parentela.

La durata della concessione per le cellette può essere di 50 o 70 anni.

Le ceneri derivanti dalla cremazione, racchiuse in apposita urna cineraria di idoneo materiale, debitamente sigillata e con l'indicazione delle generalità del defunto, possono essere affidate ai familiari, sempre previa autorizzazione dell'ufficiale di stato civile, quando vi sia espressa volontà del defunto o volontà dell'eventuale coniuge o, in mancanza, del parente più prossimo individuato secondo gli art. 74 e seg. del Codice civile.

E' possibile disperdere le ceneri derivanti da cremazione, sulla base di espressa volontà del defunto, in aree appositamente destinate all'interno del cimitero (roseto) oppure in natura nei luoghi stabiliti dai singoli Comuni.

Le ceneri non possono essere frazionate in più urne.

3.2.9) Contratti e tariffe

Le tariffe dei servizi di cremazione sono stabilite dal Comune di Asti, sulla base degli importi massimi previsti dal Ministero degli Interni, in accordo con il Decreto Ministeriale del 01/07/2002.

I tariffari sono consultabili presso il cimitero urbano di Asti e scaricabili dal sito Internet http://trasparenza.comune.asti.it/archivio16_procedimenti_-1_9382_22_1.html.

Gli importi comprendono le seguenti prestazioni:

- a) la ricezione del feretro o del contenitore negli ambienti del crematorio ed il trasporto sino al forno;
- b) la messa a disposizione della sala del commiato (vedere par. 3.2.6);
- c) il processo di combustione per la durata occorrente;
- d) la raccolta delle ceneri con separazione di eventuali parti metalliche residue;
- e) la polverizzazione delle ceneri;
- f) la collocazione delle ceneri in urna semplice, di materiale resistente e a norma di legge, chiusa, riportante all'esterno nome, cognome, data di nascita e di morte del defunto;

g) gli adempimenti amministrativi di cui all'art. 81 del D.P.R. 285/90 e successivi regolamenti regionali e comunali.

I familiari possono far richiudere l'urna di cui alla lettera f) da altra urna cineraria oppure sostituirla con altra urna normata, a propria cura e spese.

Il contratto per la cremazione si perfeziona ad avvenuto pagamento delle tariffe di cui sopra.

3.3) Esumazione, estumulazione e traslazione

3.3.1) Esumazione

L'esumazione consiste nel disseppellimento del cadavere precedentemente inumato, con eventuale riduzione dei resti.

Può essere:

- ordinaria, se avviene al termine del ciclo di sepoltura, cioè dopo almeno 10 anni dall'inumazione;

- straordinaria, se avviene prima della scadenza ordinaria a richiesta dei familiari, per il trasferimento in altra sepoltura o per procedere a cremazione, sempre previa autorizzazione dell'Autorità Sanitaria.

Le tempistiche previste sono:

- dopo almeno 180 giorni dall'affissione di apposito avviso nelle bacheche dei cimiteri in cui saranno effettuate le operazioni, per l'esumazione ordinaria;

- entro 10 giorni dall'autorizzazione del Sindaco, per l'esumazione straordinaria.

3.3.2) Estumulazione

L'estumulazione consiste nel disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato, con eventuale riduzione dei resti.

Può essere:

- ordinaria, se avviene al termine del periodo di concessione o comunque dopo almeno 20 anni;

- straordinaria, se avviene prima della scadenza ordinaria a richiesta dei familiari, per il trasferimento in altra sepoltura o per procedere a cremazione, sempre previa autorizzazione dell'Autorità Sanitaria.

Le tempistiche previste sono:

- dopo almeno 90 giorni dall'affissione di apposito avviso nelle bacheche dei cimiteri in cui saranno effettuate le operazioni, per l'estumulazione ordinaria;

- entro 10 giorni dall'autorizzazione del Sindaco, per l'estumulazione straordinaria.

3.3.3) Traslazione

La traslazione consiste nel trasferimento del feretro da una sepoltura ad un'altra, nello stesso od in altro cimitero.

La traslazione è consentita ad esempio:

- per la successiva tumulazione in sepolture di famiglia o per abbinamento in loculo vicino a quello occupato o da occuparsi con la salma di un familiare o convivente;

- per il congiungimento nel medesimo loculo con resti mortali o urne cinerarie di parenti.

3.3.4) Criteri e modalità

Ogni anno il Comune di Asti, in accordo con A.S.P., procede alla pianificazione delle future esumazioni ed estumulazioni, sulla base sia delle necessità ricettive dei diversi cimiteri, che della scadenza delle concessioni.

La scelta delle campate da estumulare è determinata dalla possibilità concreta di recuperare, con una semplice manutenzione straordinaria, i loculi liberati.

In caso di esumazioni, ASP provvede a collocare appositi cartelli ai margini dei campi di inumazione interessati, affiggendo la relativa ordinanza nelle bacheche del relativo cimitero.

Quando i congiunti vengono a conoscenza che il nominativo di un loro caro è inserito negli elenchi dei defunti da esumare o estumulare devono contattare sollecitamente il Servizio Cimitero del Comune di Asti per espletare le relative pratiche.

Le esumazioni e le estumulazioni possono essere effettuate durante tutto l'anno, anche se generalmente, per motivi igienico sanitari, sono sospese durante i mesi estivi.

3.3.5) Destinazioni possibili dei resti mortali e dei resti ossei

Per i resti ossei sono possibili le seguenti destinazioni:

- tumulazione in una celletta ossario per un periodo di 50 o 70 anni;
- tumulazione in una tomba di famiglia;
- tumulazione all'interno di un loculo in cui sia già tumulato un altro congiunto, se vi è spazio sufficiente;
- cremazione e, ad operazione avvenuta, tumulazione o affidamento ai congiunti delle ceneri;
- collocazione nell'ossario comune, nei seguenti casi:
 - resti ossei non rivendicati dai parenti entro un anno dall'effettuazione delle operazioni di esumazione o di estumulazione;
 - presenza di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte dei congiunti di destinare i resti ossei all'ossario comune.

I resti non mineralizzati (resti mortali) possono essere sepolti nella nuda terra per 5 anni (re-inumazione). Sul luogo di re-inumazione è collocato un cippo provvisorio sul quale può essere applicata la foto del defunto, ma non è autorizzata la posa di un monumento funebre duraturo (cippo e tumulo), in considerazione della sistemazione provvisoria.

I resti mortali, decorso il periodo sopra indicato, sono esumati e gli eventuali resti ossei trattati come descritto in precedenza.

I resti mortali possono altresì essere cremati e, ad operazione avvenuta, le ceneri potranno essere tumulate o affidate ai parenti.

3.3.6 Contratti e tariffe

Le esumazioni, estumulazioni e traslazioni a richiesta di privati sono autorizzate dal Responsabile del Servizio Cimiteri del Comune, sulla base di una istanza da presentarsi allo stesso ufficio unitamente alla ricevuta del pagamento della corrispondente somma prevista dal vigente tariffario.

Il costo di tali operazioni è stabilito dal tariffario approvato dal Consiglio Comunale, consultabile presso il cimitero urbano di Asti e scaricabile dal sito Internet http://trasparenza.comune.asti.it/archivio16_procedimenti_-1_9382_22_1.html.

3.4) Illuminazione votiva

A.S.P. gestisce il servizio di illuminazione votiva nei cimiteri cittadini, in accordo con apposita appendice del Contratto di Servizio con il Comune di Asti.

A.S.P. cura in particolare:

- la gestione dei contratti (stipule, disdette, variazioni);
- i lavori di allacciamento e distacco delle lampade;
- la sostituzione di lampade fulminate;
- le manutenzioni ordinarie e straordinarie degli impianti;
- le estensioni e le nuove realizzazioni.

Le richieste di nuovi allacciamenti, variazioni o disdette devono essere presentate direttamente all'ufficio cimiteriale A.S.P. di viale don Bianco 34 (vedere orari al par. 7.1), dove è possibile compilare da parte degli interessati l'apposita modulistica.

I costi del servizio sono stabiliti da apposita deliberazione del Consiglio Comunale.

Per informazioni sulle condizioni contrattuali, si veda il "Regolamento del servizio di illuminazione elettrica votiva", consultabile sul sito web www.asp.asti.it.

3.5) Altri servizi

A.S.P. effettua i seguenti ulteriori servizi:

- interventi a seguito rottura casse;
- recupero di salme;
- rilascio dei permessi per la collocazione di lapidi nei colombari e nei monumenti commemorativi del campo comune;
- manutenzione o pulizia di tombe e aree verdi, a titolo oneroso su incarico di privati;
- espletamento di pratiche amministrative di polizia mortuaria, a titolo oneroso su incarico di privati.

Per informazioni, vedere par. 7.

4) MONITORAGGIO E CONTROLLO

A.S.P. ha previsto specifici strumenti di monitoraggio e controllo relativi al livello quantitativo e qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza, come parte del proprio sistema di gestione per la qualità (vedere par. 6):

4.1) Verifiche

Gli operatori sono responsabilizzati sul corretto svolgimento delle attività assegnate e sono tenuti alla sistematica rendicontazione delle medesime al termine di ogni turno.

Inoltre, ogni Responsabile effettua periodici controlli sull'operato del personale assegnato.

Anche le attività affidate a fornitori esterni sono oggetto di controlli a campione, con frequenze minime predefinite.

L'esito delle verifiche viene registrato e, in caso di anomalie rispetto alle prescrizioni applicabili, sono intrapresi i provvedimenti necessari per la rimozione delle stesse e per evitare che si ripetano in futuro (azioni correttive).

4.2) Soddisfazione dei cittadini

L'Azienda svolge periodicamente indagini di soddisfazione dei cittadini ("Customer Satisfaction") per rilevare il livello di gradimento dei medesimi relativamente ai servizi offerti e individuare eventuali interventi migliorativi.

Le indagini possono avvenire mediante intervista telefonica o in campo, finalizzata a raccogliere informazioni su:

- frequenza di utilizzo del servizio;
- qualità percepita del servizio;
- preferenze sulla possibile evoluzione del servizio;
- analisi socio-demografica degli intervistati.

Gli aspetti presi in considerazione sono:

- comodità e orario di apertura dei Cimiteri;
- pulizia e decoro;
- cortesia e professionalità del personale A.S.P.;
- tempestività degli uffici nel rispondere a richieste e reclami.

Eventuali anomalie sono gestite nell'ambito del sistema di gestione per la qualità aziendale, al fine di ricercarne ed eliminarne le cause.

5) CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

A.S.P. garantisce l'effettuazione del servizio nei giorni ed orari previsti dal Contratto di Servizio con il Comune di Asti e dichiarati nei precedenti paragrafi di questo documento.

Il servizio è garantito, ad eccezione del verificarsi di situazioni eccezionali non gestite dall'Azienda quali ad esempio particolari fenomeni meteorologici.

Si segnala che le attività funerarie rientrano fra i servizi minimi essenziali assicurati ai sensi dei disposti di legge e degli accordi applicabili.

6) QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei cittadini, A.S.P. ha adeguato il proprio sistema di gestione aziendale ai migliori standard internazionali ed ha conseguito la certificazione secondo la norma internazionale ISO 9001, con il seguente campo di applicazione: *"Progettazione ed erogazione di servizi cimiteriali quali polizia mortuaria, manutenzione straordinaria, ordinaria, conservativa, manutenzione aree verdi, pulizia e guardiania"*.

Come parte del proprio sistema di gestione per la qualità, A.S.P. assicura il monitoraggio continuo e la misurazione dei propri processi lavorativi, al fine di dimostrare la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati.

A tal fine A.S.P.:

- rileva i dati relativi all'andamento del servizio (indicatori);
- li analizza ricercando potenziali miglioramenti;
- stabilisce annualmente obiettivi di miglioramento, anche in relazione ai propri impegni contrattuali con il Comune di Asti (Contratto di Servizio).

I principali dati dei servizi e gli obiettivi stabiliti per l'anno 2015 sono riportati nelle pagine finali del presente documento.

Nelle successive edizioni della Carta dei Servizi sarà riportato il consuntivo degli obiettivi qui presentati, unitamente al loro aggiornamento per l'anno successivo.

7) LA COMUNICAZIONE CON I CITTADINI

A.S.P. mette a disposizione dei cittadini diversi canali per ottenere informazioni riguardo ai servizi cimiteriali.

7.1) Sportelli

Sportello	Indirizzo	Orari	Tipo informazioni
Servizio cimiteriale	Viale don Bianco, 34 (Cimitero Urbano)	8-11, dal lunedì al venerdì	Servizi offerti, regolamenti, autorizzazioni e tariffe applicate
Illuminazione votiva	Viale don Bianco, 34 (Cimitero Urbano)	Venerdì 8.30-12.30	Pratiche amministrative per l'illuminazione votiva

7.2) Informazioni telefoniche

Servizio	Telefono	Orari	Tipo informazioni
Servizio cimiteriale	0141.434771 0141.434773	8-11 dal lunedì al venerdì	Servizi offerti, regolamenti, autorizzazioni e tariffe applicate
		Altri orari di apertura del Cimitero (v. 2.2)	Informazioni e segnalazioni di carattere generale
Prenotazione servizi	0141.434775	8-14, dal lunedì al sabato	Prenotazioni
Illuminazione votiva	0141.434772	Venerdì 8.30-12.30	Pratiche amministrative per l'illuminazione votiva

7.3) Altri canali di informazione

Fax	0141.434770 (Servizio cimiteriale)
Sito internet	www.asp.asti.it
e-mail	cimiteri@asp.asti.it info@asp.asti.it
PEC	asp.asti@pec.it

7.4) Segnalazioni e reclami

Fra gli obiettivi di A.S.P., occupa una posizione di rilievo l'ascolto dei cittadini, attraverso la gestione delle segnalazioni pervenute, che integra ed arricchisce la rilevazione del loro livello di soddisfazione. I suggerimenti ed i reclami rappresentano un canale di comunicazione essenziale, oltre a costituire un contributo fondamentale per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio offerto.

Al fine di favorire la comunicazione dei cittadini con l'Azienda, è stato creato un Ufficio centralizzato per la gestione di reclami e segnalazioni, che può essere contattato attraverso i seguenti canali:

- telefonicamente, al numero dedicato 0141.434612;
- in forma scritta, all'indirizzo: Ufficio Comunicazione - A.S.P. S.p.A. – Corso Don Minzoni, 86 – Asti;
- via fax, al numero 0141.434666;
- via e-mail, all'indirizzo: reclami@asp.asti.it;
- presso lo sportello dei Servizi Cimiteriali (vedere 7.1).

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi, in adempimento alle disposizioni normative stabilite dal D.Lgs.196/2003.

L'informativa è presente sul sito www.asp.asti.it.

Informazioni indispensabili da indicare in caso di presentazione di reclamo sono:

- identificazione del reclamante (nominativo e recapito completo);
- data del reclamo;
- oggetto della segnalazione: giorno, ubicazione, servizio, descrizione dell'accaduto.

7.5) Gestione dei reclami e risposta al cittadino

A.S.P. provvede alla gestione delle segnalazioni attraverso:

- la registrazione delle medesime in un apposito strumento informatico;
- l'analisi di quanto segnalato mediante un'indagine conoscitiva interna;
- per quanto riguarda i reclami, qualora risultino fondati, la rimozione della non conformità e, se possibile, l'attuazione di un'azione correttiva che rimuova la causa all'origine della non conformità stessa.

A.S.P. procede quindi a rispondere per iscritto o telefonicamente entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Nel caso in cui il problema segnalato non fosse di competenza di A.S.P., il Cliente riceverà una specifica notifica.

8) IL PERSONALE

A.S.P. cura attentamente la competenza e la professionalità del proprio personale, anche mediante specifici interventi formativi, in particolare su temi relativi alla salute e sicurezza sul lavoro.

Il personale a contatto con i cittadini, nello svolgimento del proprio lavoro, è tenuto a trattare i medesimi con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste.

Il personale è tenuto, inoltre, ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile.

9) DOVERI DEI CITTADINI

Gli impegni espressi in questo documento sono strettamente legati all'indispensabile collaborazione da parte dei cittadini, che sono tenuti in particolare a rispettare quanto previsto dal vigente Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune di Asti, oltre naturalmente alla legislazione regionale e nazionale.

Si ricorda in particolare che i parenti e le imprese di onoranze funebri che richiedono i servizi cimiteriali, agiscono in nome e per conto di tutti gli eredi e si assumono ogni responsabilità, anche di natura penale, in caso di eventuali dichiarazioni false o reticenti.

Si riportano nel seguito alcuni articoli significativi del citato Regolamento Comunale.

Art. 96 - DISCIPLINA D'INGRESSO

1. Nei cimiteri, di norma, non si può entrare che a piedi.

2. E' vietato l'ingresso:

a) a tutti coloro che sono accompagnati da cani o da altri animali;

b) alle persone munite di cesti o involti di qualunque sorta se non previamente autorizzate dal custode al momento dell' ingresso;

c) alle persone in stato di ubriachezza, vestite in modo indecoroso o in condizioni comunque in contrasto con il carattere del cimitero;

d) a coloro che intendono svolgere all'interno del cimitero attività di questua;

e) ai fanciulli di età inferiore agli anni 12 quando non siano accompagnati da adulti.

3. La circolazione di veicoli privati all'interno dei cimiteri è vietata, salvo espressa autorizzazione rilasciata dal Sindaco o suo delegato.

Art. 97 - DIVIETI SPECIALI

1. Nel Cimitero è vietato ogni atto o comportamento irriverente o incompatibile con la destinazione del luogo (ravvisabile dal responsabile di custodia del cimitero) ed in specie:

a) fumare, tenere un contegno chiassoso, cantare, parlare ad alta voce;

b) entrare con motocicli o altri veicoli non autorizzati;

c) introdurre oggetti irriverenti;

d) rimuovere dalle tombe altrui fiori, piantine, ornamentazioni, lapidi;

e) gettare fiori appassiti o rifiuti fuori dagli appositi spazi o contenitori, accumulare neve sui tumuli;

- f) portare fuori dal cimitero qualsiasi oggetto, senza la preventiva autorizzazione;
 - g) danneggiare aiuole, alberi, scrivere sulle lapidi o sui muri;
 - h) disturbare in qualsiasi modo i visitatori, distribuire indirizzi, volantini pubblicitari;
 - i) fotografare o filmare cortei, tombe, operazioni cimiteriali, opere funerarie senza la preventiva autorizzazione del responsabile dei servizi di polizia mortuaria;
Per cortei ed operazioni cimiteriali occorre anche l'assenso dei famigliari interessati;
 - l) eseguire lavori, iscrizioni sulle tombe altrui, senza autorizzazione o richiesta dei concessionari;
 - m) turbare il libero svolgimento dei cortei, riti religiosi o commemorazioni d'uso;
 - n) assistere da vicino alla esumazione ed estumulazione di salme da parte di estranei non accompagnati dal parente del defunto o non preventivamente autorizzati dal responsabile di custodia del cimitero;
 - o) qualsiasi attività commerciale;
 - p) qualsiasi forma di pubblicità, compresa qualsiasi insegna posta sui mezzi che sono autorizzati ad entrare nei cimiteri.
2. I divieti predetti, in quanto possano essere applicabili, si estendono alla zona immediatamente adiacente al cimitero, salvo autorizzazione contraria.
3. Chiunque tenesse, nell'interno dei cimiteri, un contegno scorretto o comunque offensivo verso il culto dei morti, o pronunciasse discorsi, frasi offensive del culto professato dai dolenti, sarà, dal personale addetto alla vigilanza diffidato ad uscire immediatamente e, quando ne fosse il caso, consegnato agli agenti della forza pubblica o deferito all'autorità giudiziaria.

Art. 99 - EPIGRAFI, MONUMENTI, ORNAMENTI SULLE TOMBE

1. Sulle tombe nei campi comuni possono essere poste lapidi, croci, monumenti, ricordi, simboli, secondo le forme, le misure, il colore e i materiali autorizzati di volta in volta dal responsabile di custodia del cimitero in relazione al carattere del cimitero e ad ordinanza del Sindaco che fissi i criteri generali.
2. Ogni epigrafe deve essere approvata dal responsabile di custodia del cimitero e contenere le generalità del defunto e le rituali espressioni brevi. A tal fine i famigliari del defunto o chi per essi, devono presentare il testo delle epigrafi in duplice copia, unitamente al progetto della lapide e delle opere.
3. Le epigrafi devono essere compilate in lingua italiana; sono permesse citazioni in altre lingue, purché il testo presentato contenga la traduzione in italiano.
4. Le modifiche di epigrafi, come le aggiunte, devono essere parimenti autorizzate.
5. Verranno rimosse le epigrafe contenenti, anche soltanto in parte, scritte diverse da quelle autorizzate, o nelle quali figurino errori di scrittura, o che abusivamente fossero state introdotte nel cimitero.
6. Circa le eventuali dispute tra gli aventi diritto si rimanda a quanto contenuto nell'art. 102.
7. Sono vietate decorazioni facilmente deperibili e l'impiego, quali portafiori, di barattoli di recupero.
8. Si consente il collocamento di fotografie, purché eseguite in modo da garantirne la permanenza nel tempo; è pure consentito il collocamento di piantine di fiori e di sempreverdi in vasi, avendo però cura che non superino le altezze stabilite o che non invadano le tombe o i passaggi attigui.

Art. 100 - FIORI E PIANTE ORNAMENTALI

1. Gli ornamenti di fiori freschi non appena avvizziscono dovranno essere tolti a cura di chi li ha impiantati o deposti. Allorché i fiori e le piante ornamentali siano tenuti con deplorabile trascuratezza, così da rendere indecorosi i giardinetti o i tumuli, il responsabile di custodia del cimitero li farà togliere o sradicare e provvederà per la loro distruzione.
2. In tutti i cimiteri, avrà luogo nei periodi opportuni la falciatura e la successiva eliminazione delle erbe.
3. Nelle sepolture private (edicole, campi a sterro, campetti di inumazione, ecc.) le piante o gli arbusti ornamentali che fuoriescono dalla proiezione del lotto, che ostruiscano passaggi o

che arrechino danno ai lotti limitrofi, potranno essere potati o se del caso estirpati, senza alcun preavviso al proprietario, e a insindacabile giudizio del Responsabile di custodia del cimitero, e le relative spese eventualmente poste a carico del concessionario.

Art. 101- MATERIALI ORNAMENTALI

1. Dai cimiteri saranno tolti d'ufficio i monumenti, le lapidi, i copritomba indecorosi o la cui manutenzione difetti al punto di rendere tali opere non confacenti allo scopo per il quale vennero collocate.

2. Il Responsabile di custodia del cimitero disporrà il ritiro o rimozione dalle tombe di tutti gli oggetti quali corone, vasi, piante che si estendono fuori dalle aree concesse o coprono epigrafi in modo da renderne impossibile la lettura, o che in qualunque forma non si addicano all'estetica del cimitero o che, col tempo siano divenuti indecorosi.

3. I provvedimenti d'ufficio di cui al primo comma verranno adottati previa diffida diretta ai concessionari interessati, se noti, o pubblicata all'Albo Cimiteriale per un mese, perché siano ripristinate le condizioni di buona manutenzione e decoro.

Art. 103 - SANZIONI

1. I contravventori alle disposizioni contenute nel presente regolamento, salva l'applicazione delle sanzioni penali per i fatti costituenti reato, sono soggetti a sanzione amministrativa pecuniaria, a norma degli artt. 338, 339, 340 e 358 del T.U. leggi sanitarie 27.7.1934 n. 1265 e successive modificazioni.

2. L'applicazione dell'ammenda non esclude l'addebito al responsabile del risarcimento del danno eventualmente procurato alla proprietà comunale, o l'addebito del costo del ripristino che sia reso necessario in seguito al fatto del contravvenuto.

DATI ED OBIETTIVI

In questa sezione sono presentati i numeri fondamentali dei Servizi Cimiteriali di A.S.P., unitamente agli obiettivi assunti per il 2015.

A) DATI (2015)

TERRITORIO SERVITO (CITTÀ DI ASTI):

Residenti:	N° 76.437 al 31/12/2015 (da Anagrafe Comune)
Superficie:	kmq 151
Densità:	506 abitanti per kmq

SEDI E RISORSE DI A.S.P.:

Sede direzionale	Corso Don Minzoni 86 – ASTI
Sede operativa	Viale don Bianco 34 - ASTI (Cimitero Urbano)
Cimiteri	- Cimitero Urbano - 15 Cimiteri Frazionali (vedere dettagli al par. 2)
Totale dipendenti	N° 8, di cui 1 Dirigente ⁴
Dirigenti	N° 1
Mezzi leggeri ⁵	N° 3
Mezzi pesanti ⁶	N° 1
Autovetture e furgoni	N° 1

⁴ Il Dirigente è anche Responsabile della Business Unit Trasporto Pubblico Locale.

⁵ Ciclomotori, quadricicli, motocarri ecc.

⁶ Compattatori, scarrabili e non, spazzatrici, lavastrade, lavacassonetti, ragini, canaljet ecc.

SERVIZI CIMITERIALI:

	Cimitero urbano	Cimiteri frazionali
Interventi di pulizia, giardinaggio, raccolta e smaltimento rifiuti	N° 1821	N° 183
Operazioni cimiteriali	N° 201	N° 66
Contratti per illuminazione votiva (totali)	N° 7782	N° 914
Interventi di manutenzione illuminazione votiva	N° 330	N° 22
Punti luce (illuminazione votiva)	N° 10727	N° 1238
Controlli eseguiti su imprese appaltatrici	710	

Soddisfazione dei cittadini ⁷ :	8,6 (media)
- Comodità orario apertura del Cimitero	8,6
- Pulizia e decoro	8,8
- Cortesia e professionalità del personale	8,8
- Tempestività nelle risposte a richieste/reclami	8,2

SEGNALAZIONI E RECLAMI

N° totale segnalazioni/reclami	N° 7
Reclami risolti entro 30 giorni	100%

⁷ Dati ricavati da indagine di soddisfazione dei cittadini svolta nel mese di maggio 2015 con interviste dirette (scala utilizzata: 1-10).

B) OBIETTIVI (2016)

A.S.P. ha stabilito i seguenti obiettivi di miglioramento per il 2016, anche in relazione ai propri impegni contrattuali con il Comune di Asti (Contratto di Servizio):

Servizio	Aspetto	Risultati 2015	Obiettivi 2016
Servizi cimiteriali	1) Numero di reclami (segnalazioni anomalie)	7	Max 10
Servizi cimiteriali istituzionali (inumazioni, tumulazioni, cremazioni)	2) Funerali in ritardo causa ASP	Nessuno	Nessuno
Controlli su emissioni in atmosfera impianto di cremazione	3) Numero controlli	1	1
Illuminazione votiva	4) Ripristino lampade fulminate entro 48 ore dalla segnalazione	100%	100%
Controlli eseguiti su imprese appaltatrici	5) Numero di controlli	710	700