



Comune di Terni

**SERVIZI CIMITERIALI
PORTINERIA
UFFICIO INFORMAZIONI**

**Carta
dei
Servizi**

SOMMARIO

Terni Reti srl	pag. 3
La carta dei servizi	pag. 4
I principi fondamentali	pag. 5
I servizi erogati	pag. 7
Modalità di erogazione	pag. 8
Reclami e suggerimenti	pag. 9
Impegni di qualità	pag. 10
Standard dei servizi	pag. 11



TERNI RETI SRL

Terni Reti srl è stata costituita il 28 aprile 2006 dal Comune di Terni, ed attualmente si occupa di:

- gestione dei servizi relativi alla mobilità (gestione ZTL, gestione sanzioni CdS), parcheggi (Parcheggio San Francesco, parcheggi di superficie) e gestione Aviosuperficie;
- gestione del servizio di facility management dell'edificio "Centro Multimediale";
- gestione del servizio di manutenzione degli immobili dedicati ai servizi educativi comunali (SEC);
- gestione del progetto pilota sperimentale per razionalizzare e limitare l'espansione dei cimiteri e il recupero della sezione storica del cimitero di Terni e i comparti delle antiche municipalità, delle frazioni e dei cimiteri rurali
- gestione dei servizi ausiliari ed accessori di portineria e controllo accessi del Cimitero di Terni;
- gestione del progetto pilota sperimentale del servizio di gestione del Parco Urbano "Bruno Galigani" nel quartiere di Cardeto;
- gestione del servizio di installazione telecamere per la videosorveglianza cittadina inserite nel progetto "Patto Terni Città Sicura".

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Accoglienza e Informazioni Cimiteriali è un documento rivolto a tutti coloro che frequentano le strutture cimiteriali per qualsiasi legittima motivazione, che spazia dal rendere omaggio ai propri cari al desiderio di visitare il complesso monumentale del Cimitero di Terni.

Nello spirito della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", la Carta ha lo scopo di definire i principi individuati per il rilascio delle informazioni e, allo stesso tempo, di indicare le procedure attraverso le quali i fruitori del servizio possono comunicare note, suggerimenti, reclami al fine di partecipare al miglioramento del servizio, individuare standard di qualità controllabili per le prestazioni eseguite.

Per Terni Reti la Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al cittadino e costituisce parte fondamentale di un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta dei Servizi è aggiornata periodicamente, e la versione più recente è scaricabile sul sito web del Comune di Terni e di Terni Reti.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

I SERVIZI EROGATI

Terni Reti gestisce il servizio ausiliario di portineria e controllo accessi del Cimitero Comunale di Terni e l'Ufficio Accoglienza ed Informazioni, dove i cittadini sono ascoltati ed ottengono risposte ai loro quesiti. L'attività viene svolta fornendo in modo chiaro e completo tutte le informazioni necessarie relativamente ai servizi erogati:

- supervisione degli accessi al Cimitero di Terni tramite personale specializzato nell'utilizzo di strumenti digitali
- servizio di identificazione della posizione di sepoltura del defunto
- servizio qualificato di Front -Office di prima accoglienza e supporto per la facilitazione dei rapporti tra i Cittadini e i servizi cimiteriali comunali
- consegna moduli/istanze e supporto per la relativa compilazione
- prenotazione accesso ai cittadini con difficoltà di deambulazione e utenti con temporanea limitazione motorie o per esigenze specifiche
- raccolta di segnalazioni, reclami, suggerimenti e successivo inoltro agli uffici competenti per la risoluzione.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

La Portineria del Cimitero del Comune di Terni fornisce servizio tutti i giorni dell'anno, secondo l'orario di seguito indicato.

L'Ufficio accoglienza ed Informazioni è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 11:30

Durante l'orario di ufficio è attivo il numero di telefono **331 6061962** che fornisce informazioni sui servizi erogati. Le informazioni possono anche essere richieste scrivendo all'indirizzo di posta elettronica cimiteri@ternireti.it.

Attraverso il canale di posta elettronica è possibile anche richiedere la modulistica per la presentazione di pratiche relative ai servizi cimiteriali.

L'attività di accoglienza e rilascio informazioni è svolta da personale con formazione, competenze e capacità adeguati al rapporto con il pubblico che si realizza mediante il contatto diretto allo sportello o indiretto (telefono, mail).

Il servizio di raccolta segnalazioni, reclami, suggerimenti viene svolto attraverso un modulo periodicamente aggiornato e disponibile presso l'Ufficio Accoglienza e Informazioni che può essere consegnato direttamente al personale o inviato via mail all'indirizzo cimiteri@ternireti.it.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Terni Reti s'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.

Il cittadino può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici del Servizio Cimiteri, attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

- direttamente all'operatore dello sportello Ufficio Accoglienza e Informazioni
- compilando e consegnando l'apposito modulo reperibile allo sportello
- tramite posta elettronica all'indirizzo cimiteri@ternireti.it
- telefonicamente al numero 331 6061962

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità e il recapito dell'utente. La società Terni Reti si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per dare riscontro alla segnalazione ricevuta, e 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.

IMPEGNI DI QUALITÀ

L'ascolto dei clienti e dei fruitori del Cimitero di Terni consente di acquisire elementi utili alla erogazione di un servizio soddisfacente e alla crescita qualitativa continua del servizio.

Terni reti considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione di tutti gli utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, è effettuata un'attenta e approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti.

Terni Reti inoltre effettua indagini di customer satisfaction tramite questionari di gradimento totalmente anonimi, al fine di rilevare gli eventuali motivi d'insoddisfazione dei cittadini-utenti. L'indagine mira, inoltre, ad evidenziare lo scostamento tra la "qualità attesa" e la "qualità percepita" per far emergere eventuali criticità e, di conseguenza, intraprendere azioni di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

I dati raccolti ed elaborati vengono riportati in un report finale e comparati a quelli raccolti negli anni precedenti assieme ai quali saranno inseriti nel rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi e sono utilizzati per pianificare azioni di miglioramento e definire nuovi obiettivi da raggiungere.

STANDARD DEI SERVIZI

APERTURA

Il servizio portineria e sorveglianza accessi è assicurato tutti i giorni secondo il seguente orario:

gennaio: dalle ore 08:45 alle 12:00 – dalle ore 15:00 alle ore 17:00

febbraio: dalle ore 08:45 alle 12:00 – dalle ore 15:00 alle ore 17:00

marzo: dalle ore 08:45 alle 12:00 – dalle ore 15:00 alle ore 17:00

aprile: dalle ore 08:00 alle 11:30 – dalle ore 15:30 alle ore 19:00

maggio: dalle ore 08:00 alle 11:00 – dalle ore 15:30 alle ore 19:00

giugno: dalle ore 08:00 alle 11:30 – dalle ore 16:00 alle ore 19:00

luglio: dalle ore 08:00 alle 11:30 – dalle ore 16:00 alle ore 19:00

agosto: dalle ore 08:00 alle 11:30 – dalle ore 16:00 alle ore 19:00

settembre: dalle ore 08:00 alle 11:30 – dalle ore 15:00 alle ore 19:00

ottobre: dalle ore 08:45 alle 11:45 – dalle ore 15:00 alle ore 17:00

novembre: dalle ore 08:45 alle 11:45 – dalle ore 15:00 alle ore 17:00

dicembre: dalle ore 08:45 alle 11:45 – dalle ore 15:00 alle ore 17:00

Il Cimitero del Comune di Terni è aperto al pubblico, salvo eventi eccezionali, 365gg/anno.

L'Ufficio Accoglienza e Informazioni è accessibile anche a persone con disabilità motorie ed è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle 11:30.

RILASCIO INFORMAZIONI

L'Ufficio Accoglienza e Informazioni, tramite l'accesso al sistema informatico integrato, fornisce informazioni aggiornate sulla posizione dei defunti e sulle operazioni cimiteriali.

La modulistica e le informazioni generali sono disponibili anche sul sito web del Comune di Terni e di Terni Reti.

RECLAMI

Alle segnalazioni e ai reclami viene dato riscontro entro venti giorni dalla ricezione, con indicazione di eventuali termini di approfondimento da parte del servizio in caso di situazioni di particolare complessità.