



Società Multiservizi Rovereto SRL

CARTA DEI SERVIZI S.M.R.

Servizi cimiteriali

Rev.00 giugno 2024

INDICE

1. INTRODUZIONE

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

- a. Uguaglianza e imparzialità
- b. Continuità e garanzia del servizio
- c. Efficacia ed efficienza
- d. Partecipazione
- e. Cortesia e disponibilità
- f. Chiarezza, trasparenza e identificabilità
- g. Informazione
- h. Sicurezza e rispetto per l'ambiente
- i. Semplificazione

3. PRESENTAZIONE DI SOCIETÀ MULTISERVIZI ROVERETO S.R.L.

- a. Storia in breve
- b. Mission e obiettivi
- c. Servizi gestiti
 - 1) *Farmacie comunali*
 - 2) *Sosta e mobilità*
 - 3) *Impianti sportivi*
 - 4) *Servizi teatrali e logistica eventi*
 - 5) *Servizi cimiteriali*
 - 6) *Videosorveglianza*
 - 7) *Progetto FSO (fondo sociale occupazionale)*

4. IL SERVIZIO “GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI”

- a. Descrizione del servizio
- b. Descrizione delle strutture
- c. Gestione del rapporto contrattuale
 - 1) *Pagamento/Fatturazione*
 - 2) *Rettifica di fatturazione/Rimborso*
 - 3) *Morosità*

5. DOVERE DEGLI UTENTI

6. STANDARD DI QUALITÀ E GARANZIE

- a. Qualità nel rapporto utenza (tabella)
- b. Qualità nella gestione delle strutture (tabella)
- c. Qualità nella gestione del servizio (tabella)
- d. Aggiornamento carta dei Servizi
- e. Indagini “soddisfazione utente”

7. CONTATTI E INFORMAZIONI UTILI

- a. Recapiti e Orari (uffici, sportelli, referenti)
- b. Numero unico reperibilità

8. RECLAMI / PROPOSTE

9. TRATTAMENTO DEI DATI

10. RIFERIMENTI NORMATIVI

- a. in materia di qualità dei servizi
- b. in materia di trasparenza, accesso civico e privacy
- c. in materia di società partecipate

11. ALLEGATI

- A. Tabella riassuntiva standard di qualità del servizio “GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI”
- B. Modulo reclamo / proposta

1. Introduzione

La presente **Carta dei servizi** costituisce una dichiarazione degli impegni che **Società Multiservizi Rovereto S.r.l. (S.M.R.)** assume nei confronti dei propri utenti volta a promuovere l'accoglienza e la trasparenza, a garantire standard qualitativi di fruizione del servizio e a favorire il dialogo e la relazione con gli utenti.

La Carta dei servizi, secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, è uno strumento volto a qualificare, migliorare e innovare i servizi offerti all'utenza. Essa costituisce pertanto:

strumento di conoscenza, in quanto fornisce informazioni sul servizio offerto e gestito, sull'organizzazione dell'Azienda e sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con quest'ultima; essa garantisce inoltre un sistema di monitoraggio della qualità del servizio offerto;

strumento di partecipazione, in quanto permette l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio così come percepito dagli utenti e descrive le modalità di accesso al servizio da parte degli utenti;

strumento di tutela, in quanto stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami e garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, suggerimenti, reclami.

2. I principi fondamentali

a. Uguaglianza e imparzialità

S.M.R. garantisce a tutte le persone l'accessibilità ai servizi da essa gestiti, nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione alcuna, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

b. Continuità e garanzia del servizio

S.M.R. si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale o qualora dovessero verificarsi disservizi, per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento delle attrezzature o degli impianti utilizzati, essa si impegna comunque ad informare tempestivamente l'utenza e a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

c. Efficacia ed efficienza

S.M.R. si impegna ad erogare un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze dell'utente; essa persegue, quale obiettivo della propria strategia aziendale, il miglioramento continuo di efficacia, efficienza, sicurezza e continuità dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

d. Partecipazione

Gli utenti vengono messi in condizione di esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi offerti e presentare proposte, segnalazioni, reclami e suggerimenti che potranno aiutare a migliorare in modo continuo i servizi gestiti da S.M.R.

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di carattere collettivo, hanno diritto di richiedere chiarimenti e di accedere alle informazioni aziendali di interesse, secondo le modalità disciplinate dalla normativa in materia in merito a prestazioni di servizi istituzionali.

S.M.R. si impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, ed a prevedere apposite modalità o procedure di gestione del reclamo, utilizzabili dagli utenti e dalle Associazioni dei Consumatori qualora si verificano violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei servizi.

e. Cortesia e disponibilità

S.M.R. si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

f. Chiarezza, identificabilità e trasparenza

S.M.R. garantisce nei confronti dell'utente l'utilizzo di un linguaggio, scritto e verbale, improntato alla chiarezza, alla semplicità e all'efficacia della comunicazione.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e ha il diritto di conoscere le attività svolte dai singoli settori e le procedure collegate alle richieste espresse, i relativi tempi di esecuzione e i nomi dei responsabili dei servizi.

Il personale di S.M.R. è sempre riconoscibile e munito di tessera di riconoscimento se fuori sede.

S.M.R. assolve agli obblighi dell'amministrazione trasparente ai sensi della normativa vigente e tutela la privacy dei propri clienti nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), delle disposizioni compatibili del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D.lgs 196/2003 e ss.mm) e del D.lgs n. 101 del 10/08/2018.

g. Informazione

S.M.R. assicura una chiara ed esaustiva informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari, leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e indirizzi e -mail dedicati; mantiene rapporti con gli organi di informazione, effettua campagne di informazione, digitali e materiali, e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

Tutte le informazioni riguardanti la società ed i servizi gestiti sono reperibili su sito web www.smr.tn.it.

h. Sicurezza e rispetto per l'ambiente

S.M.R., nello svolgimento dei servizi gestiti, garantisce in ogni attività la tutela della sicurezza degli utenti e la salvaguardia dell'ambiente.

i. Semplificazione

S.M.R., in linea con la Direttiva Europea Servizi 2006/123/CE e tenendo conto degli impegni documentali richiesti dal socio affidatario del servizio, opera con impegno sul fronte della semplificazione amministrativa al fine di snellire le procedure burocratiche a carico dei clienti.



3. PRESENTAZIONE DI SOCIETÀ MULTISERVIZI ROVERETO S.R.L. (S.M.R.)

j. Storia in breve

La Società trova origine come azienda speciale Azienda Multiservizi Rovereto (A.M.R.), costituita nel maggio 1999 a seguito della delibera del Consiglio Comunale di Rovereto n. 99 del 4 dicembre 1998; essa è da subito subentrata alla preesistente Azienda Farmaceutica Municipalizzata (AFM), operante fin dal 1966, nella gestione delle farmacie comunali e, a partire dal 2003 e fino al 2015, ha sviluppato ulteriori servizi affidatigli dal socio unico (Sosta, Impianti Sportivi, Servizi Cimiteriali, Teatri).

Nel 2019, a seguito delle delibere n. 25 e n. 38 del Consiglio Comunale di Rovereto, la Società è stata trasformata in società di capitali (ai sensi dell'art. 115 T.U.E.L.) prendendo il nome di **Società Multiservizi Rovereto s.r.l. (SMR)**.

k. Mission e obiettivi

S.M.R. è una società "in-house providing", a partecipazione interamente pubblica, soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte dei soci amministrazioni pubbliche (socio unico Comune di Rovereto alla data di pubblicazione della presente). I soci esercitano il "controllo analogo" sulla Società, impartiscono criteri e indirizzi per la gestione dei servizi e determinano le tariffe di propria competenza.

La Società gestisce servizi affidatigli avendo per oggetto le attività strettamente necessarie al perseguimento delle finalità istituzionali dei propri soci.

La Società, con sede a Rovereto in via Pasqui nr. 10 è diretta dal Consiglio d'Amministrazione, composto da tre membri compreso il Presidente (eletto dall'assemblea), che ha il compito di attuare in piena autonomia le linee programmatiche indicate dall'Assemblea dei soci, ponendo al centro del suo operato i criteri di efficienza ed efficacia nella gestione dei servizi e l'impegno costante per il soddisfacimento dell'utente.

Gli Organismi di controllo sono il Collegio Sindacale, L'Organo di Revisione, l'Organismo di Vigilanza.

Tutte le informazioni riguardanti la società ed i servizi gestiti sono reperibili su sito web www.smr.tn.it.

l. Servizi gestiti da S.M.R.

1) Farmacie comunali

La Società gestisce le quattro farmacie comunali del Comune di Rovereto (via Paoli 19, via Benacense 43, viale Trento 33/a, via del Garda 103) e la farmacia comunale del Comune di Isera (via Cavalieri). Tutte le informazioni sono presenti sul sito web www.farmaciecomunalirovereto.it

2) Sosta e mobilità

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio della sosta a pagamento, sia in superficie (totali 2.200 stalli circa) che in struttura (totali nr. 9 impianti, 2.220 posti circa), comprensivo delle attività di rilascio abbonamenti, manutenzione e pulizia, accertamento violazioni, informazione e promozione.

3) Impianti sportivi, sale e portinerie

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio di prenotazione, rilascio concessioni d'uso e assistenza alle associazioni sportive e i servizi di vigilanza, custodia, pulizia ed esecuzione di

piccola manutenzione ordinaria delle strutture sportive (totali nr. 13 impianti) di proprietà comunale o provinciali concesse in uso al comune in orario extrascolastico.

Nell'ambito dello stesso contratto di servizio la Società gestisce il servizio di prenotazione e custodia delle sale comunali e circoscrizionali (totali nr. 19 sale) e i servizi di portineria e reception presso alcune strutture comunali (totali nr. 3 luoghi).

4) Servizi teatrali e logistica eventi

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto i servizi teatrali (service tecnico e di sala) e di custodia dei teatri comunali, in particolare il Teatro Zandonai e Teatro alla Cartiera, incluso le attività amministrative di assistenza alla programmazione degli eventi, la promozione e il supporto alla comunicazione del Comune. Nell'ambito dello stesso contratto di servizio la Società gestisce le attività di supporto logistico e l'organizzazione di eventi.

5) Servizi cimiteriali

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto la custodia delle strutture cimiteriali (totali nr. 6 cimiteri) di Rovereto mantenendone lo stato di decoro ed effettuandone la manutenzione ordinaria; essa gestisce inoltre tutti i servizi cimiteriali, sia per quanto riguarda le attività amministrative (pratiche funerali, concessioni, rapporto con imprese di pompe funebri, ecc.) che tutte le operazioni cimiteriali (inumazione, esumazioni, tumulazione, estumulazione). La Società gestisce servizi cimiteriali anche per altri enti locali (Comune di Brentonico).

6) Videosorveglianza

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio di prenotazione, rilascio concessioni d'uso e assistenza alle associazioni sportive e i servizi di vigilanza, custodia, pulizia ed esecuzione di piccola manutenzione ordinaria delle strutture sportive (totali nr. 13 impianti) di proprietà comunale o provinciali concesse in uso al comune in orario extrascolastico.

7) Progetto FSO (fondo sociale occupazionale)

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio di manutenzione e implementazione del sistema di videosorveglianza e videoregistrazione, sia per quanto riguarda gli impianti e i sistemi di sicurezza urbana che quelli riguardanti il patrimonio comunale.

4. IL SERVIZIO “GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI”

a. Descrizione del servizio

Dal 2005 ed attualmente con contratto dd.28.01.2022 n.1610, l'amministrazione comunale ha affidato ad Smr la gestione dei cimiteri comunali con particolare riferimento all'esecuzione dei seguenti servizi:

1. Custodia delle strutture cimiteriali

Il servizio di custodia prevede le seguenti principali attività:

controllo periodico (cadenza settimanale) dello stato dei luoghi rispetto a possibili esigenze di intervento (avvallamenti tombe, stato del verde, funzionalità impianti, ecc.);

gestione di eventuali dispositivi di apertura e chiusura degli **accessi** secondo gli orari stagionali prestabiliti dal Comune;

attività di gestione del **verde** (raccolta foglie, sfalcio erba, estirpazione infestanti, taglio e potatura piante);

raccolta **rifiuti** all'interno dell'area cimiteriale; controllo stato isole ecologiche e bidoni di raccolta; gestione eventuali emergenze;

mantenimento e stesura **ghiaino**;

la gestione e pulizia dei **servizi igienici**, dell'**obitorio** e del **deposito** di osservazione (camera ardente);

sgombero **neve** vialetti principali all'interno dell'area cimiteriale;

realizzazione ed affissione di **pannelli informativi** per l'utente indicanti i riferimenti di contatto del referente della società di gestione, gli orari di apertura e chiusura stagionale, avvisi riguardanti operazioni straordinarie o limitazioni dell'accessibilità di singole aree, avvisi di corretta gestione dei rifiuti, ecc.

2. Gestione operazioni cimiteriali

Il servizio prevede la gestione di tutte le operazioni cimiteriali:

Ricevimento richieste e gestione agenda operazioni (programmazione di concerto d'impresa di Onoranze Funebri, la chiesa, i famigliari, ecc.);

l'esecuzione di operazioni cimiteriali da FUNERALE INUMAZIONE E TUMULAZIONE;

L'esecuzione di operazioni di ESUMAZIONE ed ESTUMULAZIONE (queste ultime su richiesta dell'ente comunale) ordinarie e straordinarie, programmazione e gestione turni di rotazione, servizi di TRANSAZIONE di resti e salme;

servizio di inumazione salme persone indigenti (in caso di disinteresse familiare).

3. Manutenzioni ordinarie (di carattere funzionale)

Il servizio prevede, su affidamento e finanziamento specifico dell'ente comunale ed in base al piano di cui al precedente capitolo ed al budget annuale previsto e destinato, la possibilità di esecuzione autonoma di piccole opere e lavorazioni, incluso l'approvvigionamento di materiali, componenti e quant'altro necessario per:

manutenzione accessi (cancelli di ingresso incluso serrature, sistemi elettronici, citofoni, porte, serrature e quant'altro);

manutenzione di pavimentazioni (lastricati in materiale lapideo e/o cls, cordoli, cordonate, caditoie, ecc.);

manutenzione rampe e scale di accesso (struttura, gradini, parapetti, ecc.);

manutenzione piante d'alto fusto (mappatura, verifica periodica, taglio, potatura, sostituzione, piantumazione);

manutenzione di impianti di irrigazione, servizi igienici, illuminazione, videosorveglianza, ecc.;

creazione e/o sistemazione e mantenimento di idonee aree rifiuti (per eventuale raccolta differenziata);

esecuzione di interventi funzionali sugli immobili, di carattere non strutturale, quali ad esempio opere di lattoneria, coibentazione, sigillatura, ecc.;

quant'altro si rendesse opportuno o necessario;

4. Manutenzioni straordinarie – edilizia cimiteriale

Il servizio prevede la possibilità di esecuzione autonoma "a progetto" di opere e lavori, su approvazione, finanziamento ed affidamento da parte dell'ente comunale, in base al piano previsto ed al budget annuale destinato, in collaborazione con le strutture tecniche del Comune, incluso l'approvvigionamento di materiali e componenti e quant'altro necessario e/o l'affidamento in appalto a soggetti terzi, per (a titolo esemplificativo):

realizzazione e/o riqualificazione di manufatti cimiteriali (loculi);
lavori di manutenzione straordinaria sulle strutture esistenti;
realizzazione di parti nuove parti di strutture e/o impianti;
sviluppo di sistemi di videosorveglianza;
realizzazione di isole ecologiche attrezzate e apprestamenti per la gestione dei rifiuti differenziati;
altri interventi di carattere edilizio, impiantistico e/o sicurezza;

5. Sportello al pubblico e gestione pratiche

Il servizio garantisce l'interfaccia costante con l'utente da parte di un operatore amministrativo esperto, sia in presenza che tramite numero telefonico dedicato, per:

rilascio di informazioni (ad esempio su Funerali, Cremazioni, Ubicazione defunti ecc.);
istruttoria delle pratiche relative a tutto quanto pertinente al servizio cimiteriale (modulistica, pagamenti, rilascio concessioni, ecc.);
cura dei rapporti con gli utenti fino alla scadenza della concessione, gestendo l'informazione e la comunicazione ai parenti del defunto al momento dell'estumulazione e/o del rinnovo della concessione;
gestione delle pratiche relative alle richieste di tipo "speciale" quali esumazione e tumulazione, spostamento, trasferimento dei resti e/o delle ceneri nell'ambito dello stesso cimitero o di cimiteri diversi.

NB: S.M.R. sta affrontando un progetto di riorganizzazione digitale delle proprie attività nel settore cimiteriale, al fine di semplificare il rapporto con l'utente e migliorare i processi amministrativi e gestionali.

6. Supporto tecnico-amministrativo

Il servizio prevede l'effettuazione di monitoraggio, analisi e attività di pianificazione dei fabbisogni in termini di sviluppo delle aree cimiteriali in base all'evoluzione dei servizi richiesti e gli standard del settore, con l'avanzamento di proposte di carattere programmatico, volte al supporto ed in stretta collaborazione con gli uffici tecnici comunali, quali ad esempio l'organizzazione dei turni di rotazione, l'analisi del fabbisogno di spazi e manufatti cimiteriali (loculi), le linee guida progettuali e organizzative in generale.

Con cadenza annuale S.M.R. elabora e fornisce alle strutture comunali competenti una relazione sullo stato delle attività, riportante l'analisi delle attività svolte e le proposte di miglioramento e sviluppo delle aree e delle strutture cimiteriali, incluso quanto attiene alla realizzazione e razionalizzazione dei manufatti cimiteriali (loculi).

Contestualmente la Società, relazionandosi con l'ufficio tecnico comunale, elabora e fornisce la proposta del piano delle manutenzioni ordinarie e funzionali e delle manutenzioni straordinarie per l'anno successivo.

b. Descrizione delle strutture

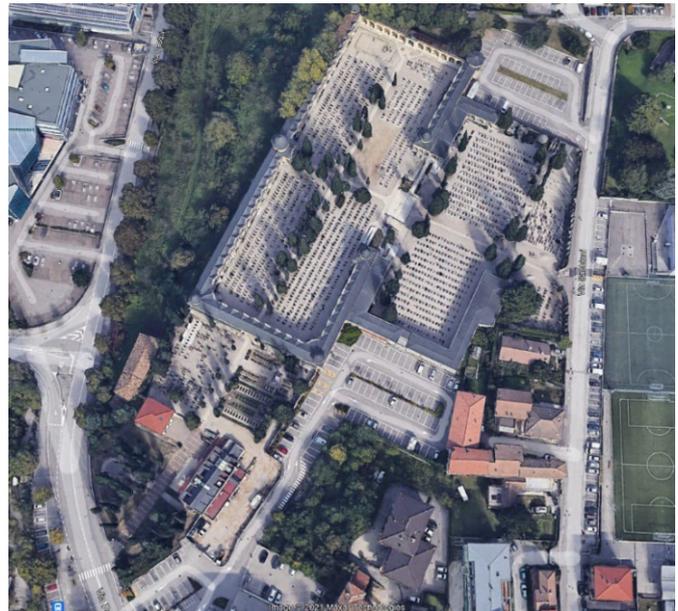
1. CIMITERO SAN MARCO

Considerato il cimitero cittadino principale di Rovereto. Si estende su un'area di 19.108 mq con una superficie sotterranea di 683 mq. Presso il cimitero vi è situato il cantiere operativo degli operatori cimiteriali.

01 - San Marco		
Accessi	Via Parteli	Via Sabbioni
Superficie	19108 mq	

TIPOLOGIA DI SEPOLTURE	N. POSTI
CAMPO COMUNE	1.711
LOCULI INDIVIDUALI	1.994
LOCULI OSSARI	746
TOMBE DI FAMIGLIA	159
CAMPO BAMBINI	105
CAMPO MINERALIZZAZIONE	44
CAMPO ORDINE RELIGIOSO	105
RISEPOLTURE DECENNALI	744
TOTALE SEPOLTURE	5.608

DOTAZIONI CIMITERIALI	
Camera ardente	
Sala autoptica	
Cella Frigo	
Sala commemorazioni Laiche	
Bagni Pubblici	



2. CIMITERO SANTA MARIA

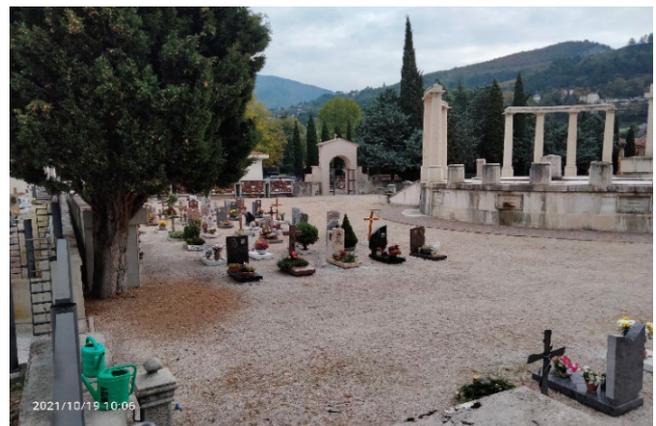
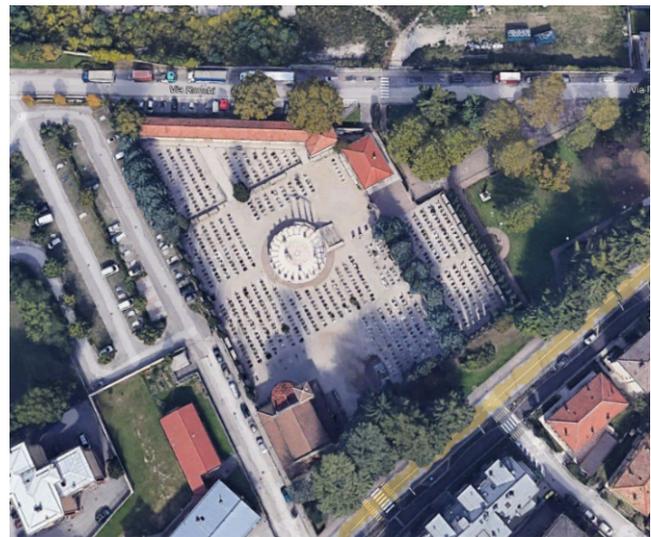
Il cimitero cittadino secondario a sud della città in via Benacense. Si estende su un'area di 6594 mq, la caratteristica principale è l'imponente mausoleo circolare posto al centro del cimitero che racchiude le spoglie delle famose famiglie Roveretane.

SCHEDA CIMITERO

02 - Santa Maria		
Accessi	Via Benacense	Via Ronchi
Superficie	6594	mq

TIPOLOGIA DI SEPOLTURE	N. POSTI
CAMPO COMUNE	943
LOCULI INDIVIDUALI	480
LOCULI OSSARI	855
TOMBE DI FAMIGLIA	17
CAMPO BAMBINI	105
CAMPO MINERALIZZAZIONE	74
TOTALE SEPOLTURE	2.474

DOTAZIONI CIMITERIALI
Camera ardente
Sala autoptica
Cella frigo
Bagni Pubblici



3. CIMITERO BORGHO SACCO

Situato in via Col Santo nella frazione di Borgo Sacco. in anni recenti si distribuisce su un'area di 7050.

Ampliato

SCHEDA CIMITERO

03 - Borgo Sacco		
Accessi	Via Col Santo	Via Unione
Superficie	7050 mq	

TIPOLOGIA DI SEPOLTURE	N. POSTI
CAMPO COMUNE	979
LOCULI INDIVIDUALI	344
LOCULI OSSARI	450
TOMBE DI FAMIGLIA	29

CAMPO BAMBINI	45
CAMPO MINERALIZZAZIONE	90
CAMPO ORDINE RELIGIOSO	33
TOTALE SEPOLTURE	1.970

DOTAZIONI CIMITERIALI
Camera ardente
Bagni Pubblici



4. CIMITERO LIZZANA / LIZZANELLA

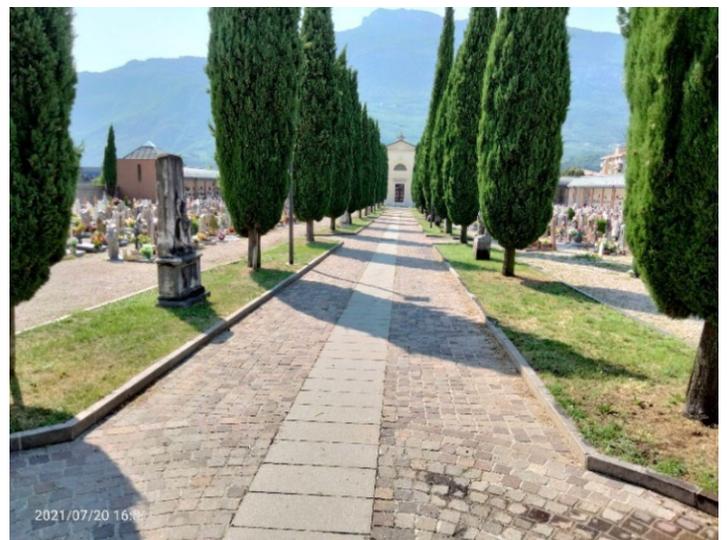
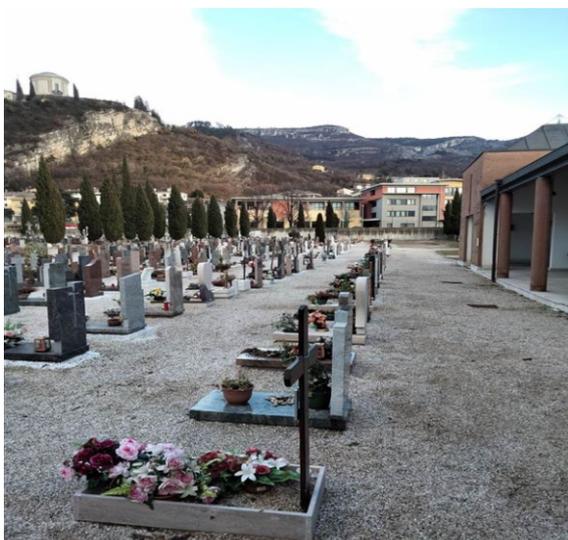
Il cimitero frazionario della zona di Lizzana e Lizzanella in via del Perer. La particolarità peculiare di questo cimitero sta nella sua perfetta simmetria. Si estende su una superficie di 7043 mq.

SCHEDA CIMITERO

04 - Lizzana / Lizzanella		
Accessi	Via del Perer	
Superficie	7043	mq

TIPOLOGIA DI SEPOLTURE	N. POSTI
CAMPO COMUNE	1.200
LOCULI INDIVIDUALI	311
LOCULI OSSARI	360
TOMBE DI FAMIGLIA	6
CAMPO BAMBINI	96
CAMPO MINERALIZZAZIONE	15
TOTALE SEPOLTURE	1.988

DOTAZIONI CIMITERIALI
Bagni Pubblici

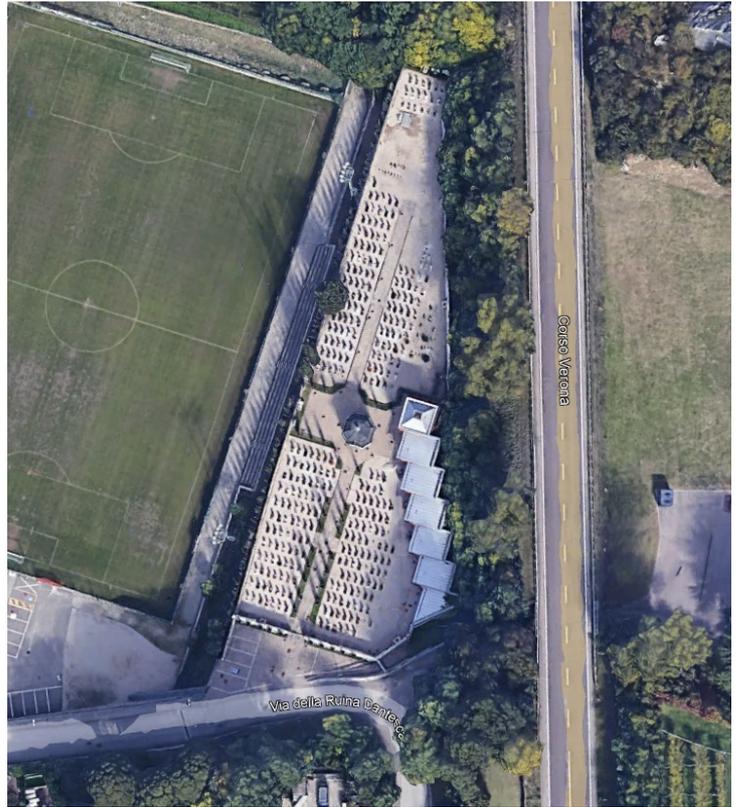


5. CIMITERO MARCO

Cimitero della frazione di Marco, ampliato recentemente e situato via Cimitero.

SCHEDA CIMITERO

05 - Marco	
Accessi	Via Cimitero
Superficie	2780 mq
TIPOLOGIA DI SEPOLTURE	N. POSTI
CAMPO COMUNE	301
LOCULI INDIVIDUALI	50
LOCULI ossari	264
CAMPO BAMBINI	5
CAMPO MINERALIZZAZIONE	36
TOTALE SEPOLTURE	656
DOTAZIONI CIMITERIALI	
Camera ardente	
Bagni Pubblici	

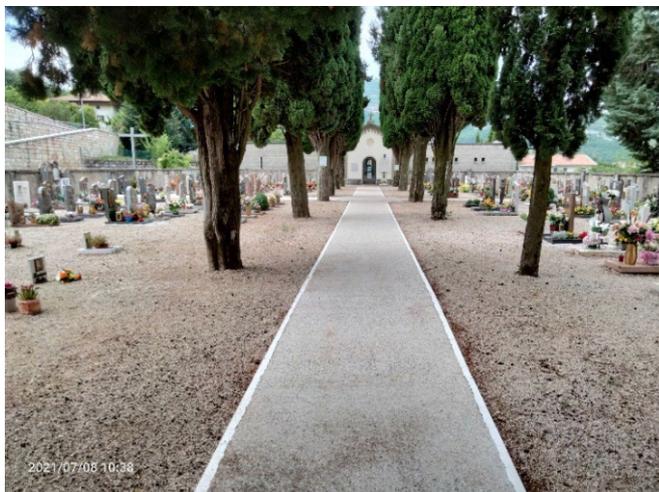


6. CIMITERO NORIGLIO

Il cimitero montano della frazione di Noriglio ubicato in via Achille Romani. Si estende su una superficie di 1769 mq.

SCHEDA CIMITERO

06 - Noriglio		
Accessi	Via Achille Romani	
Superficie	1769	mq
TIPOLOGIA DI SEPOLTURE		N. POSTI
CAMPO COMUNE		292
LOCULI INDIVIDUALI		49
LOCULI ossari		150
CAMPO BAMBINI		14
CAMPO MINERALIZZAZIONE		30
TOTALE SEPOLTURE		535
DOTAZIONI CIMITERIALI		
Camera ardente		



m. Gestione del rapporto contrattuale

1) Pagamento/Fatturazione

Funerali (tassa di inumazione)

Al fine di agevolare gli utenti, SMR ha autorizzato il pagamento della tassa di inumazione direttamente alle imprese di Onoranze funebri. Successivamente SMR provvederà ad emettere fattura direttamente alle imprese O.F.

La fattura viene emessa entro 12 giorni dal funerale ed il pagamento deve essere effettuato entro 30gg data fattura.

Operazioni cimiteriali (esumazioni/estumulazioni/etc.)

Il pagamento avviene in via anticipata prima dell'esecuzione dell'operazione. La fattura viene emessa entro 12 giorni dall'avvenuto pagamento.

Contratti di concessione

Il pagamento del corrispettivo previsto dal Contratto deve avvenire in via anticipata prima della data (comunicata dall'Ufficio) fissata per la sottoscrizione del contratto. La fattura viene emessa entro 12 giorni dall'avvenuto pagamento.

2) Rettifica di fatturazione/Rimborso

Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di pagamento del servizio si evidenzino, anche su segnalazione dell'utente, errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio. Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente, S.M.R. si impegna ad effettuare la rettifica entro 10 giorni lavorativi dalla data di accertamento dell'errore. Entro lo stesso termine sono accreditati gli eventuali importi a favore del Cliente.

Qualora, al fine di accertare l'errore, siano necessari particolari accertamenti di carattere tecnico e/o amministrativo da parte di S.M.R., ai termini precedentemente indicati va aggiunto il tempo necessario all'esecuzione dei precedenti approfondimenti, con un massimo di 20 giorni lavorativi.

Rimborso

In caso di richiesta di rimborso per rinuncia a Contratto di concessione, SMR provvederà ad effettuare il rimborso entro 10 giorni lavorativi dall'emissione dell'atto di rinuncia (come previsto dal regolamento); la relativa nota di accredito verrà emessa a fine mese.

3) Morosità

Per i servizi prestati, in caso di morosità è previsto l'invio di un sollecito bonario di pagamento.

In caso di esito negativo S.M.R. invia la "messa in mora" a mezzo posta elettronica certificata ovvero raccomandata postale, indicando un termine ultimo per la regolarizzazione della posizione debitoria.

Qualora la procedura di recupero stragiudiziale del credito risulti infruttuosa, SMR procede con il recupero giudiziale del credito.

5. DOVERE DEGLI UTENTI

Tutti gli utenti delle strutture in gestione di S.M.R. sono tenuti a rispettare i divieti e le limitazioni segnalate all'esterno e/o all'interno della struttura e ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento, sia nei confronti degli altri utenti che del personale di S.M.R.

Ogni comportamento in contrasto con tali regole, con i divieti indicati nei vari ambienti ove si svolge il servizio e con le indicazioni fornite dal personale preposto di S.M.R. può essere motivo di allontanamento dalla struttura e/o interruzione del diritto al servizio stesso.

6. STANDARD DI QUALITÀ E GARANZIE

Per garantire una buona erogazione delle prestazioni del servizio S.M.R. ha individuato un sistema di **fattori di qualità**, essi rappresentano una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti. Per ciascuno dei fattori di qualità indicati sono previsti standard di qualità garantiti che S.M.R. si impegna a rispettare.

I fattori di qualità si caratterizzano nei seguenti tre ambiti principali:

Qualità nel rapporto con l'utenza (contatto, informazione, prenotazione, processi amministrativi, ecc.);

Qualità nella gestione delle strutture e infrastrutture (coerenza con esigenze dell'utente, funzionalità, ecc.);

Qualità nella gestione del servizio da parte del personale operativo della Società (presenza, assistenza, competenza, ecc.).

Gli standard di qualità che S.M.R. si impegna a rispettare sono riportati nel documento ALLEGATO A "Tabella riassuntiva degli standard di qualità dei servizi teatrali e logistica.

n. Aggiornamento carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è sottoposta a controllo periodico da parte di S.M.R. ed è aggiornata in occasione di variazioni agli standard di qualità, alle procedure interne, agli impegni affidati dall'ente affidante o di qualsiasi modifica impattante sul servizio erogato, nell'ambito di un contesto normativo dinamico.

L'aggiornamento comporta la pubblicazione della nuova versione della Carta dei Servizi e, di conseguenza, l'informazione agli utenti attraverso i canali di comunicazione disponibili (sito web, social, ecc.).

o. Indagini "soddisfazione utente"

S.M.R. valuta il proprio operato monitorando e misurando periodicamente l'efficacia e l'efficienza dei processi interni.

S.M.R. ascolta i propri utenti e studia soluzioni per soddisfarne i bisogni e anticiparne le esigenze, per tale scopo effettua indagini periodiche del grado di soddisfazione dell'utente del servizio mediante richiesta di compilazione e raccolta di questionari che consentono di rilevare sia il giudizio su singoli aspetti del servizio sia possibili suggerimenti.

7. CONTATTI E INFORMAZIONI UTILI

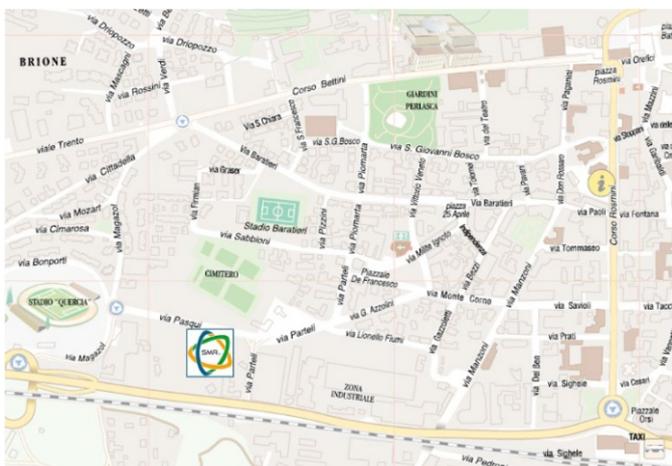
p. Recapiti e Orari (uffici, sportelli, referenti)

S.M.R. garantisce che tutte le proprie sedi (uffici, sportelli, strutture) siano accessibili alle persone diversamente abili.

I servizi amministrativi, presso gli uffici di sede o gli sportelli delocalizzati, possono prevedere attività su appuntamento (vedasi info sito web www.smr.tn.it).

1) Uffici di sede

Via Pasqui, 10 (2° piano) – 38068 Rovereto



Orari apertura al pubblico: da Lun. a Ven. 8:30-12:30 / 14:00-17:00

Telefono: 0464 630100

E-mail: segnalazioni@smr.tn.it

PEC: smr.tn@legalmail.it

Sito web: www.smr.tn.it

Facebook: [www.facebook.com/Società Multiservizi Rovereto srl](https://www.facebook.com/Società%20Multiservizi%20Rovereto%20srl)

2) Omissis

3) Recapiti referente del servizio

Tel. Diretto: 0464 630105

E-mail: servizi.cimiteriali@smr.tn.it

q. Numero unico reperibilità

S.M.R. gestisce un servizio reperibilità con risposta al numero unico **0464 630130** dalle ore 18:00 alle 24:00 nei giorni feriali (dal lunedì /venerdì) e dalle ore 8:00 alle 24:00 il sabato e nei giorni festivi.

8. RECLAMI / PROPOSTE

Gli utenti dei servizi di S.M.R. possono presentare alla Società:

richieste di informazioni, integrative e/o a maggiore chiarimento delle informazioni di servizio pubblicate;

suggerimenti, ovvero un'azione diretta a sottoporre alla Società proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai propri bisogni;

segnalazione di disservizi, ovvero un'azione diretta a comunicare alla Società fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali si ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con una azione di rimedio;

reclami, ovvero l'espressione di insoddisfazione rivolta alla Società dall'utente che esercita il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti da S.M.R. nella presente Carta dei Servizi.

Il reclamo potrà essere presentato utilizzando il "MODULO RECLAMI" allegato alla presente Carta dei Servizi o scaricabile dal sito web www.smr.tn.it; esso deve contenere le generalità, l'indirizzo e i riferimenti di reperibilità dell'utente e può essere presentato presso gli uffici di sede o inviato per posta all'indirizzo di sede o trasmesso per posta elettronica (segnalazioni@smr.tn.it) o posta elettronica certificata (smr.tn@legalmail.it).

I reclami orali o telefonici per essere presi in considerazione dovranno essere confermati per iscritto; non saranno altresì presi in considerazione reclami anonimi.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami vengono analizzati periodicamente, per garantire un miglioramento costante dei servizi offerti.

S.M.R. si impegna a mantenere i seguenti **STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI**:

Richieste di informazioni – Tempi di risposta	In tempo reale se in forma orale, entro 5 giorni se in forma scritta.
Suggerimenti – Tempi di risposta	In tempo reale se in forma orale, entro 10 giorni se in forma scritta.
Segnalazione di disservizi – Tempi di risposta	In tempo reale se in forma orale, entro 10 giorni se in forma scritta.
Reclami – Tempi di risposta	Entro un limite massimo di 20 giorni. Nel caso di richieste che comportino un'analisi più approfondita, entro 20 giorni sarà inoltrata al cliente una comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

9. TRATTAMENTO DEI DATI

S.M.R. tratta i dati personali e sensibili dei propri clienti ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR" o "Regolamento"), ed in generale in osservanza del principio di trasparenza previsto dal Regolamento medesimo.

L'informativa completa è pubblicata sul sito internet www.smr.tn.it al link "Informativa Privacy".

10. RIFERIMENTI NORMATIVI

a. in materia di qualità dei servizi

Legge Provinciale (Provincia autonoma di Trento) 21 aprile 1997, n. 8 "Per la tutela dei consumatori e degli utenti";

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che contiene le linee guida per la realizzazione della carta, ad esempio gli standard di qualità e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti;

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento per le carte dei servizi pubblici;

Accordo ai sensi dell'articolo 9 comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997 n. 281 sulle 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, con particolare riferimento al ruolo delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244 Decreto Legge del 30/07/1999 n° 286 (Art. 11);

Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";

Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 20/12/2006 in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo;

Linee Guida di indirizzo generale di cui all'Accordo del 26.9.2013 della Conferenza Unificata Stato – Regioni relativamente a criteri e principi da inserire nei contratti di servizio e nelle Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali.

b. in materia di trasparenza, accesso civico e privacy

Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 (Decreto trasparenza) e successive modificazioni;

Legge regionale n. 10 del 29 ottobre 2014 "Disposizioni in materia di diritto di accesso civico, pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte della Regione e degli enti a ordinamento regionale, nonché modifiche alla legge regionale 24 giugno 1957, n. 11 (Referendum per l'abrogazione di leggi regionali) e alla legge regionale 16 luglio 1972, n. 15 (Norme sull'iniziativa popolare nella formazione delle leggi regionali e provinciali) e successive modificazioni;

Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo sulla Privacy);

D.lgs n. 101 del 10/08/2018.

C. in materia di società partecipate

Decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, recante "testo unico in materia di società a partecipazione pubblica" e ss.mm.ii.

Legge regionale n.31 del 15.12.2015 in materia di controlli interni;

d. Relativi al servizio

Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria e Servizi Funebri e Cimiteriali.

D.P.R. 10_09_1990 n. 285 – Regolamento nazionale polizia mortuaria.

L.P. 20/06/2008 n. 7 – Disciplina della cremazione e altre disposizioni in materia cimiteriale.

7. ALLEGATI

A. Tabella riassuntiva standard di qualità del servizio "GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI"

B. Modulo reclamo / proposta

ALLEGATO 1

Tabella riassuntiva degli standard di qualità "GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI".

	Fattore di qualità	Descrizione	Standard di qualità
RAPPORTO CON L'UTENZA	Accesso alle informazioni	Fonti di informazione	Caratteristiche delle strutture e dei servizi, tariffe e info pubblicati sul sito web - www.smr.tn.it nella sezione relativa al servizio
	Possibilità contatto per informazioni	Tempi di risposta/contatto	- Immediato se telefonico e in orario di servizio (numero referente servizi cimiteriali 0464/630105 / centralino SMR sri 0464/630100) - Max 5 giorni lavorativi per E-mail
	Apertura ufficio referente servizio	Disponibilità sportello aperto	Minimo 4:00 ore/giorno
	Prenotazione appuntamento	Tempo massimo da richiesta	Max. 5 giorni lavorativi
	Contatto di emergenza	Disponibilità personale	Reperibilità su numero telefonico dedicato (feriali lun-ven 18:00-24:00 / sab- festivi 8.00-24.00): 0464/630130
	Gestione reclami	Risposta a reclami	Entro un limite massimo di 20 giorni. Nel caso di richieste che comportino un'analisi più approfondita, entro 20 giorni sarà inoltrata al cliente una comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi
	Interruzione del servizio	Tempestività avviso concessionario	Min. 24 ore prima (salvo casi di forza maggiore - rischio incolumità - sicurezza)
	Rilevazione grado di soddisfazione	Frequenza	Min. 1 campagne/anno
GESTIONE STRUTTURE	cura e decoro cimiteri	frequenza controllo e verifica dello status aree	Cimitero San Marco: min. 4 volte a settimana Cimitero Santa Maria, Borgo Sacco, Lizzana: min. 3 volte a settimana Cimitero Noriglio, Marco: 1 volta a settimana
	cura e decoro cimiteri	frequenza pulizia e deragnatura arcate loculi	Minimo 1 volte/ogni 15 giorni durante la stagione di crescita
	cura e decoro cimiteri	frequenza estirpazione erbe infestanti / sfalcio erba	Minimo 1 volte/ogni 15 giorni durante la stagione di crescita
	cura e decoro cimiteri	tempestività intervento sistemazione avvallamenti in campo comune	Entro 48 ore
	cura e decoro cimiteri	frequenza smaltimento rifiuti Isole Ecologiche	Min. 2 volte a settimana
	Manutenzione ordinaria strutture	programmazione	Minimo 75% interventi previsti nel Piano Annuale degli Interventi di manutenzione
GESTIONE DEL SERVIZIO	operazioni funerarie	tempestività programmazione servizio (Onoranze Funebri)	Immediata in orario di ufficio
	Gestione concessione loculi	tempestività evasione pratica	Rilascio concessione: entro 4 ore (in orario lavorativo) dalla consegna dei documenti e pagamento corrispettivo
	Disponibilità posti	Disponibilità posti salma per tumulazione e inumazione	100% delle richieste nel rispetto della normativa nazionale e locale
	Esumazioni ordinarie	Modalità e tempi di avviso e informazione utenti	Affissione di avviso pubblico in bacheca dei cimiteri del Comune interessato e sito web www.smr.tn.it: entro il 31 ottobre dell'anno precedente - Tempo di preavviso a min. 1 familiare (ove individuato da ufficio anagrafe): a) in forma scritta entro min. nr.1 mesi antecedenti l'operazione; b) dettagli operazione (giorno e ora), in caso di interesse formalizzato del familiare, entro min 10 giorni
	Estumulazioni ordinarie	Modalità e tempi di avviso e informazione utenti	Tempo di preavviso a concessionario o, in sua assenza, a min. 1 familiare (ove individuato da ufficio anagrafe): in forma scritta entro min. nr.1 mese antecedente l'operazione

ALLEGATO 2
Modulo RECLAMO

Spett.

Società Multiservizi Rovereto S.r.l.

Via Pasqui, 10

38068 ROVERETO (TN)

Pec: smr.tn@legalmail.comE-Mail: segnalazioni@smr.tn.it

Servizio (barrare)

<input type="checkbox"/> gestione sosta	<input type="checkbox"/> gestione Impianti sportivi e sale
<input type="checkbox"/> gestione Servizi teatrali, logistica eventi	<input type="checkbox"/> gestione servizi cimiteriali

COGNOME E NOME:

INDIRIZZO:

TEL./CELL.:

E-MAIL:

PEC(indicare se non disponibile):

OGGETTO:

.....

.....

.....

.....

.....

Il presente reclamo, compilato in tutti i campi, può essere inoltrato a Società Multiservizi Rovereto S.r.l. a mezzo posta, oppure a mezzo E - Mail all'indirizzo segnalazioni@smr.tn.it o PEC all'indirizzo smr.tn@legalmail.it. Il reclamo sarà preso in carico dalla segreteria e inoltrato all'ufficio (o al referente interno) competente, il quale si farà carico degli accertamenti necessari, della rimozione delle eventuali irregolarità e della comunicazione dell'esito al reclamante secondo gli standard previsti (entro 20 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo stesso). I dati raccolti sono trattati da Società Multiservizi Rovereto S.r.l. (Titolare del trattamento) come indicato nell'Informativa in merito al trattamento dei dati personali redatta ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679. L'informativa si trova sul sito internet www.smr.tn.it/informativaprivacy.

Luogo e data:

Firma: