



Città di Asti

Carta dei Servizi Cimiteriali

Città di Asti



AZIENDA CERTIFICATA

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

**Sistema Gestione Ambientale
UNI EN ISO 14001
CERTIFICATO N.EMS-7588/S**



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

Data emissione 31.12.2024



Campo vecchio scomparto



Esedra



Viale centrale



Tempio crematorio



Sala del commiato



Roseto

INDICE

Paragrafo		Pagina
	A.S.P. S.p.A e i suoi servizi	5
1	LA CARTA DEI SERVIZI	7
1.1	Cos'è la Carta dei Servizi	7
1.2	Aggiornamento e diffusione	7
1.3	Riferimenti normativi e di indirizzo	7
1.4	Principi fondamentali	9
2	I CIMITERI DI ASTI	10
2.1	Custodia e manutenzione	10
2.2	Accesso	11
2.3	Dotazione dei cimiteri	12
3	SERVIZI CIMITERIALI EROGATI	12
3.1	Sepoltura	13
3.2	Cremazione	15
3.3	Esumazione, estumulazione e traslazione	18
3.4	Illuminazione votiva	21
3.5	Altri servizi, fruibilità degli spazi e dei servizi connessi, accoglienza, funzionalità, sicurezza	21
4	MONITORAGGIO E CONTROLLO	22
4.1	Verifiche	22
4.2	Soddisfazione dei cittadini	22
5	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	23
6	QUALITÀ DEL SERVIZIO	23
7	LA COMUNICAZIONE CON I CITTADINI	23
7.1	Sportelli	24
7.2	Informazioni telefoniche	24
7.3	Altri canali di informazione	24
7.4	App AstiCimiteri	26
7.5	Segnalazioni e reclami	27
7.6	Gestione dei reclami e risposta al cittadino	27
7.7	La customer satisfaction	27
8	IL PERSONALE	33
9	DOVERI DEI CITTADINI	34
	DATI E OBIETTIVI	35
A	RAFFRONTO DATI AL 31/12/2022 E AL 31/12/2023	35
B	CONSUNTIVO 2023 E OBIETTIVI 2024	36

A.S.P. S.p.A e 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 ed Enti Locali.

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: l'impegno a soddisfare i requisiti in materia di Qualità e Ambiente

In funzione del contesto di riferimento in cui ASP opera, l'Azienda si impegna ad assicurare in modo sistematico la conformità ai seguenti requisiti applicabili ai servizi erogati e ai correlati processi aziendali:

- requisiti obbligatori derivanti da legge o regolamentari;
- requisiti contrattuali, derivanti dal contratto di servizio con cui l'Ente Locale disciplina i servizi che ASP spa è tenuta a erogare sul territorio e dalle carte dei servizi che definiscono i livelli di servizio da erogare;
- requisiti tecnico-normativi, derivanti da standard tecnici o da buone prassi riconosciute;
- requisiti interni all'Azienda, derivanti dal perseguimento di condizioni di efficacia, efficienza ed economicità di gestione, inclusi obiettivi di prestazione ambientale.

Organizzazione

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

Sede e Unità Organizzative

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

L'impegno al miglioramento continuo

Al fine di perseguire e migliorare le prestazioni in materia di Qualità e Ambiente, ASP spa ha scelto di adottare e far certificare da un ente terzo indipendente un sistema in conformità allo standard ISO 9001 Sistema Gestione Qualità e ISO 14001 Sistema Gestione Ambientale.

Certificazione UNI EN ISO 9001

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.

Certificazione UNI EN ISO 14001

ASP, desiderando gestire le proprie responsabilità ambientali fornendo valore aggiunto all'ambiente, all'organizzazione e alle parti interessate, contribuendo alla sostenibilità, ha ottenuto la certificazione ambientale globale ASP per le Unità di Business (B.U). Igiene Urbana, Servizio Idrico Integrato, Trasporti e mobilità e Servizi cimiteriali.

ASP spa cerca di raggiungere in modo regolare le opportunità di miglioramento delle proprie prestazioni in materia di Ambiente e Qualità mediante:

- il miglioramento e l'adeguamento delle competenze del proprio personale tramite specifici programmi di formazione, addestramento e consapevolezza;
- il miglioramento e l'adeguamento delle risorse infrastrutturali anche tramite la ricerca di soluzioni tecnologicamente innovative;
- il miglioramento e l'adeguamento dei beni e dei servizi utilizzati nei processi aziendali anche mediante l'attenzione al ciclo di vita degli stessi lungo tutta la filiera di approvvigionamento;
- il miglioramento dei propri processi aziendali.

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. spa 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. spa, erogatrice del servizio.

Il Contratto stabilisce la qualità di servizio che A.S.P. spa 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 elettronico sul sito web: www.asp.asti.it;
- in formato cartaceo dietro richiesta espressa da parte dell'utente

1.3) Riferimenti normativi e di indirizzo

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

- **DPR 10 settembre 1990, n. 285.** Approvazione del regolamento di polizia mortuaria
- **Circolare 24 giugno 1993, n. 24 del Ministero Della Sanità.** Regolamento di polizia mortuaria, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 10 settembre 1990, n. 285: Circolare esplicativa. (GU Serie Generale n.158 del 8-7-1993)
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994,** Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- **Circolare 31 luglio 1998, n. 10 del Ministero Della Sanità.** Regolamento di polizia mortuaria, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 10 settembre 1990, n. 285: Circolare esplicativa.
- **L. n. 130 del 30 marzo 2001.** Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri
- **DPR 15 luglio 2003, n.254** – art. 3, 12,13. Regolamento recante la disciplina della gestione dei rifiuti sanitari a norma dell'art. 24 della **legge 31 luglio 2002**, 179

- **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.
- **Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33**
Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni
- **Dlgs 25 maggio 2016, n. 97** - FOIA e Trasparenza
- **[Circolare 15280 del 2 maggio 2020](#) e s.m.i. - Revisione post DPCM 26 aprile 2020** - Indicazioni emergenziali connesse ad epidemia COVID-19 riguardanti il settore funebre, cimiteriale e di cremazione
- **Circolare 818 del 11 gennaio 2021 e s.m.i.** - Ministero della Salute – Indicazioni emergenziali connesse ad epidemia sars-cov-2 riguardanti il settore funebre, cimiteriale e della cremazione
- **Legge regionale 9 dicembre 2003, n. 33.** Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri.
- **Legge regionale 31 ottobre 2007, n. 20.** Disposizioni in materia di cremazione, conservazione, affidamento e dispersione delle ceneri.
- **Legge regionale n. 15 del 3 agosto 2011.** Disciplina delle attività e dei servizi necroscopici, funebri e cimiteriali. Modifiche della legge regionale del 31 ottobre 2007, n. 20 (Disposizioni in materia di cremazione, conservazione, affidamento e dispersione delle ceneri).
- **Decreto del Presidente della Giunta regionale 8 agosto 2012, n. 7/R.** Regolamento in materia di attività funebre e di servizi necroscopici e cimiteriali, in attuazione dell'articolo 15 della legge regionale 3 agosto 2011, n. 15 (Disciplina delle attività e dei servizi necroscopici, funebri e cimiteriali).
- **Deliberazione della Giunta Regionale 13 gennaio 2014, n. 13-7014.** Primi indirizzi applicativi del regolamento regionale 8 agosto 2012, n. 7/R (Regolamento in materia di attività funebre e di servizi necroscopici e cimiteriali, in attuazione dell'articolo 15 della legge regionale 3 agosto 2011, n. 15 " Disciplina delle attività e dei servizi necroscopici, funebri e cimiteriali"). Sostituzione dell'allegato C del Regolamento regionale 8 agosto 2012, n. 7/R.

E inoltre:

- Norma UNI EN ISO 9001 "Sistema gestione per la qualità;
- Norma UNI EN ISO 14001 "Sistemi di Gestione ambientale"
- Linee guida: Norma UNI ISO 10002 "Soddisfazione del Cliente – Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni"
- Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del 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. si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio 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 a erogare servizi improntati al continuo miglioramento della relativa efficacia ed efficienza adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Continuità

A.S.P. si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi 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).

Informazione e partecipazione

A.S.P. assicura un rapporto di scambio informativo chiaro ed esaustivo tra l'Azienda e i cittadini (inclusi gli organismi di rappresentanza organizzata) sulle problematiche dei servizi erogati. A tal fine rende noto con avvisi, opuscoli il proprio sito internet e gli sportelli dedicati le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione, mette a disposizione appositi canali di comunicazione telefonica e telematiche all'occorrenza anche tramite l'attivazione di linee specifiche per comunicare reclami e suggerimenti, opportunamente valorizzati al fine del miglioramento continuo dei servizi.

Cortesia

A.S.P. spa si impegna a garantire un comportamento verso i cittadini improntato sul rispetto e la cortesia e sull'onestà e l'integrità morale nell'effettuazione dei propri compiti.

Valutazione e miglioramento

A.S.P. spa 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. spa opera costantemente nel rispetto della salvaguardia dell'ambiente, in tutte le sue componenti in particolare per il contenimento dei consumi e la riduzione dell'inquinamento attraverso il mantenimento di un Sistema di Gestione integrato della Qualità e dell'Ambiente (UNI EN ISO 14001)

Salute e sicurezza

Sono impegno di Asp la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro in modo da garantire il rispetto delle leggi e regolamenti e di altri requisiti legali applicabili all'organizzazione e privilegiare un approccio preventivo nella gestione delle diverse problematiche connessi attraverso il mantenimento di un Sistema di Gestione integrato della Qualità (UNI EN ISO 9001)

Privacy

Viene rispettato il G.D.P.R. 679 del 1/1/2016 Regolamento dell'U.E. in materia di trattamento dei dati personali e privacy.

2) I CIMITERI DI ASTI

ASP spa eroga i propri servizi:

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

2.1) Custodia e manutenzione

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

- **pulizia e gestione rifiuti:**
 - pulizia almeno quindicinale di viali, riquadri e campate;
 - svuotamento dei cestini portarifiuti sulla base delle esigenze e delle dimensioni dei vari cimiteri;
 - pulizia quotidiana dei servizi igienici;
- **gestione del verde:**
 - 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:
 - 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 locale destinato a deposito di osservazione** solo nel Cimitero Urbano secondo quanto previsto dal Regolamento di Polizia mortuaria nazionale
- **gestione del tempio crematorio** - solo Cimitero Urbano;
 - corretta conduzione dell'impianto, a esempio per quanto riguarda la temperatura e le emissioni;
 - gestione delle attrezzature e relative manutenzioni periodiche.

2.2) Accesso

Orario di apertura dei cimiteri

specificare se il cimitero è aperto anche in questi giorni

8 Dicembre, Festa dell'Immacolata Concezione

- il 25 ed il 26 Dicembre, Santo Natale e Santo Stefano

- il 1° e il 6 Gennaio, Capodanno ed Epifania

- il giorno di Pasqua e il Lunedì dell'Angelo

- il 25 Aprile, Festa della Liberazione

- il 1° Maggio, Festa del Lavoro

- il 2 Giugno, Festa della Repubblica

- il Patrono della Città

- il 15 Agosto, Festa dell'Assunzione – Ferragosto

aperto tutti i giorni dalle 8 alle 17,30 in periodo invernale (dal 1° gennaio al 28 febbraio e dal 6 novembre al 31 dicembre), dalle 8 alle 18,30 in periodo estivo (dal 1° marzo al 5 novembre), con ultimo ingresso 15 minuti prima della chiusura.

I cimiteri frazionali sono sempre aperti (tutti i giorni nelle 24 ore); eventuali future chiusure per elettrificazione dei cancelli saranno rese note tramite comunicati e affissioni in bacheche

Pedonale o in bicicletta

Il Cimitero Urbano di Viale Don Bianco 34 è accessibile tramite n. 3. accessi pedonali indicare quali sono:

-n. 2 in Viale don Bianco

-n.1 Via Moccagatta

Nei cimiteri (urbano e frazionali) è sempre consentito l'accesso in bicicletta, purché i ciclisti usino la massima prudenza.

In auto

L'accesso al Cimitero urbano in autovettura è consentito come da ordinanza dirigenziale comunale alle seguenti condizioni:

a) persone che presentano gravi difficoltà motorie certificate dalla Medicina Legale

b) persone che presentano gravi difficoltà motorie certificate- in luogo della Medicina Legale dal medico specialista in neurologia, ortopedia e cardiologia

c) preventiva presentazione di formale istanza resa legale da marca da bollo agli uffici comunali competenti

d) rinnovo annuale del certificato, qualora rilasciato dal medico specialista in neurologia, ortopedia e cardiologia

e) utilizzo esclusivo da parte degli autorizzati ("pass auto") dell'ingresso centrale - sia per accesso che per uscita - al fine dell'accertamento della presenza a bordo del veicolo del titolare del "pass" e suo riconoscimento da parte del personale di custodia del Cimitero Urbano

f) rispetto del seguente orario di accesso:

orario invernale: dal 1° gennaio al 28 febbraio e dal 6 novembre al 31 dicembre al mattino ingresso dalle ore 8 e uscita entro le ore 9:30 ed ingresso dalle ore 12:00 ed uscita entro le ore 14:30

orario estivo: dal 1° marzo al 5 novembre al mattino ingresso dalle ore 8 e uscita entro le ore 9:30 e al pomeriggio ingresso alle ore 17:00 ed uscita entro le ore 18:30

g) sull'intera carreggiata godranno del diritto di precedenza i pedoni ed i cortei funebri

h) tutti i veicoli circolanti dovranno rispettare il limite di velocità massimo di 15 Km/h

i) i veicoli di privati autorizzati potranno sostare all'interno del Cimitero Urbano solo esclusivamente negli spazi individuati dal Gestore e non ne sarà consentita la permanenza durante l'orario di chiusura

j) per i veicoli privati autorizzati la circolazione è interdetta nella settimana precedente la Ricorrenza dei Defunti, salvo esigenze eccezionali ed inderogabili che verranno riconosciute ed autorizzate dal Gestore, previa verifica del percorso da effettuare

Nei cimiteri frazionali non è consentito l'accesso in autovettura.

Accesso degli Animali d'affezione

Nei Cimiteri è concesso l'accesso ai cittadini possessori di animali d'affezione muniti di guinzaglio e sacchetti per raccolta eventuali deiezioni ai sensi Legge regionale n. 16 del 09/04/2024.

2.3) Dotazione dei cimiteri

Accessibilità strutturale per persone in situazione di disabilità o mobilità ridotta	Servizi igienici	Contenitori Rifiuti	Annaffiatoi	Infrastrutture
In ottemperanza alle leggi vigenti in materia di eliminazione di barriere architettoniche sono state installate nei cimiteri rampe che permettono ai disabili l'accesso. Nel cimitero urbano c'è la possibilità di utilizzo di un montacarichi per accedere al piano superiore al Reparto E/Z .	Cimitero Urbano n.8 vedi piantina allegata Portacomaro staz. n.1 Quarto n.1 San Marzanotto n.1 Variglie n.1	Cimitero Urbano: n. 68 cestini porta rifiuti n.115 contenitori per rifiuto indifferenziato n.10 contenitori per rifiuto verde	Cimitero Urbano n. 6 porta innaffiatoi da n.10 In ogni Cimitero Frazionali n.1 porta innaffiatoi da n.5	Cimitero Urbano: Camera mortuaria/ Obitorio Camera osservazione Funeral House Tempio Crematorio con Sala del commiato

3) SERVIZI CIMITERIALI EROGATI

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

I funerali si possono svolgere nei seguenti orari dei giorni feriali: 9.00, 9.20, 9.40, 10.00, 10.20, 10.40, 11.45, 14.00, 14.15 e 16.00. Le prenotazioni si effettuano telefonicamente agli uffici asp cimiteriali allo 0141434771.

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

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

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

ASP SpA svolge i servizi e le operazioni cimiteriali che hanno per oggetto le attività di sepoltura dei defunti (inumazione, tumulazione e dispersione) in quanto salma, resti ossei o ceneri, dal momento del decesso (cosiddetta prima sepoltura) fino e comprese tutte le attività, ordinarie e straordinarie, successive (esumazione, estumulazione, traslazione, cremazione, dispersione e consegna).

Si occupa inoltre della gestione amministrativa delle concessioni cimiteriali, dei rinnovi delle stesse ed in genere delle scadenze delle sepolture, inclusa la stipulazione dei relativi contratti con l'utenza secondo modalità e durata stabiliti dalla normativa locale e, inoltre, del servizio di illuminazione votiva.

3.1) Sepoltura

3.1.1) Inumazione

OGGETTO DEL SERVIZIO

L'inumazione consiste nel seppellimento in fossa, a diretto contatto col terreno, della salma racchiusa in una cassa di legno, in campi appositamente destinati all'interno dei cimiteri.

Il periodo minimo di inumazione è di dieci anni.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Le operazioni consistono:

- nell'individuare la posizione della fossa disponibile come da ordine di servizio;
- effettuare lo scavo e predisporre tutti gli apprestamenti (cassero di sicurezza se necessario, pedana ripiegabile per assicurare la zona calpestabile attorno alla fossa, paline di delimitazione area di lavoro e contenimento del pubblico, cala feretri, eventuale tenda copri fossa) necessari per assicurare gli operatori e salvaguardare l'incolumità dei terzi, prima dell'entrata in cimitero del corteo funebre;
- accogliere il corteo funebre all'ingresso del cimitero;
- provvedere alla verifica della documentazione che l'impresa di onoranze funebri (OO.FF.) deve fornire in occasione di ogni sepoltura;
- dopo l'ultimo commiato al defunto, provvedere alla calata del feretro nella fossa secondo lo standard cerimoniale aziendale fissato;
- provvedere al riempimento della fossa e alla formazione di tumulo, mediante il mezzo meccanico;
- provvedere al trasporto del terreno eccedente in luogo apposito interno al cimitero, alla pulizia dell'area e posa del cippo o altro elemento identificativo.

3.1.2) Tumulazione in loculi demaniali

OGGETTO DEL SERVIZIO

La tumulazione consiste nel collocare la salma, racchiusa in doppia cassa (di legno e di zinco), in loculi demaniali (reparti o blocchi per loculi). Comprende anche la collocazione negli stessi manufatti di cassette contenenti i resti ossei o urne cinerarie.

Una volta proceduto alla collocazione si procede alla chiusura del tumulo.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Al verificarsi dell'evento luttuoso, gli aventi diritto o su delega di questi, le imprese di OO.FF., dopo essersi rivolti all'ufficio di stato civile per gli adempimenti di legge, presentano a ASP spa, anche telematicamente, la domanda necessaria per la tumulazione utilizzando la modulistica messa a disposizione, definendo la giornata e l'ora dell'operazione. Il personale di ASP spa, istruita la pratica, emette il relativo ordine di servizio verso l'esecutore (interno o esterno all'azienda) dei servizi operativi cimiteriali, contenente le informazioni necessarie all'individuazione del manufatto in cui effettuare la sepoltura.

Le operazioni consistono:

- nell'individuare il manufatto come da ordine di servizio;
- rimuovere accuratamente la lastra marmorea;
- togliere la sigillatura (asportare la piastra in c.a. o provvedere alla smuratura) del vano;
- accogliere il corteo funebre all'ingresso del cimitero;
- provvedere alla verifica della documentazione che l'impresa di OO.FF. deve fornire in occasione di ogni sepoltura;
- dopo l'ultimo saluto al defunto, introdurre il feretro;
- sigillare il loculo con la piastra in c.a. presente o con un sistema equipollente;
- solo in presenza di borchie, riposizionare accuratamente la lastra marmorea (questa operazione non viene effettuata se la lastra è da murare).

Inoltre, sulla base dell'articolo 21 della Legge regionale n. 16 del 9/4/2024 : "la tumulazione, nella tomba o nel loculo del padrone o di altro soggetto o nella tomba di famiglia, delle ceneri degli animali di affezione, è possibile, previa cremazione e in urna separata, su richiesta o per volontà del defunto o dei suoi eredi."

3.1.3) Sepoltura di famiglia

Per la tumulazione in manufatti **realizzati da privati** su aree date in concessione, ASP spa assicura la tumulazione e la sigillatura del posto salma.

Restano a carico del concessionario tutte le operazioni preliminari di apertura del manufatto (rilievo dei marmi) e successiva ricollocazione dei sigilli marmorei sempre se i posti salma sono usabili.

Asp spa garantisce comunque la tumulazione **completa** anche in manufatti realizzati da privati su aree date in concessione, **su espressa richiesta dei concessionari previa imputazione dei costi aggiuntivi.**

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 del Comune di Asti e di ASP.

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 competente 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 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. (...)*

Il gestore attua il sistema di trasparenza nella concessione loculi mediante esposizione in bacheca, esposta presso gli uffici Asp, delle planimetrie dei loculi in vendita e già acquistati. I criteri nella concessione (cronologica, PMR, viventi, coniugi., età....) vengono definiti dal Comune e trasmessi a Asp spa che provvede a esporli in bacheca e sul sito aziendale.

3.1.6) Materiali ornamentali

La posa di ornamenti funebri è consentita nel rispetto del Regolamento di Polizia Mortuaria. Il Regolamento di Polizia Mortuaria disciplina anche le sanzioni per i casi di violazione alle regole stabilite, che possono arrivare alla rimozione d'ufficio degli ornamenti non conformi

3.2) Cremazione

Dal 09/09/2014 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.

I familiari a propria cura e spese, possono far richiudere l'urna semplice da altra urna cineraria oppure sostituirla con altra urna normata.

Il contratto per la cremazione si perfeziona ad avvenuto pagamento delle tariffe vigenti per il servizio.

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 12.00 del giorno che precede l'esecuzione della medesima.

La prenotazione avviene previa prenotazione telefonica e successivamente per via telematica mezzo mail.

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

A 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 (vedere paragrafo 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 feriali² negli orari di apertura del Cimitero (vedere paragrafo precedente).

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 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 e 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

Le parti metalliche che si rinvenivano 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

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

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

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.

3.2.8) Consegna e destinazione delle ceneri

L'urna contenente 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, previo pagamento della sosta giornaliera come da tariffario Comunale

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

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.

È 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.

In Italia, le ceneri di cremazioni hanno lo stesso "status" del cadavere per legge sono quindi indivisibili e non possono essere frazionate in più urne o contenitori.

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 dai siti internet del Comune di Asti e di ASP.

Gli importi comprendono le seguenti prestazioni:

- a) la ricezione del feretro o del contenitore negli ambienti del crematorio e il trasporto sino al forno;
- b) la messa a disposizione della sala del commiato;
- 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.

Esumazione ordinaria

OGGETTO DEL SERVIZIO

Le salme inumate in un campo comune sono esumate allo scadere di dieci anni dalla sepoltura al fine di poter riutilizzare il campo stesso per nuove sepolture. I resti mortali (esiti di fenomeni cadaverici trasformativi) esumati vengono ordinariamente avviati alla cremazione, salva la possibilità di chiedere la reinumazione in campo indecomposti, secondo disposizioni di legge, per una sola volta.

All'esumazione dal campo di indecomposti gli eventuali resti mortali vengono avviati a cremazione. L'attività di esumazione massiva riguarda obbligatoriamente sia i defunti richiesti dai familiari e/o aventi titolo, con oneri a loro carico, sia i non richiesti con spesa a carico del Comune.

L'attività di esumazione è prevista e pubblicata secondo le modalità di legge e prassi comunale che prevede che le operazioni siano precedute per almeno 180 giorni dall'affissione di apposito avviso presso i campi interessati nei cimiteri in cui saranno effettuate le predette attività ordinarie nonché sul sito web del Comune, sull'APP AstiCimiteri e sul sito web e del Gestore.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Gli interessati o, su delega di questi, le Imprese di onoranze funebri (OO.FF.), presentano, anche telematicamente, la domanda corredata dalla documentazione necessaria per l'esumazione ordinaria direttamente all'ufficio cimiteriale del Comune di Asti, che autorizza l'intervento di esumazione. In seguito il servizio cimiteriale di ASP organizzerà l'intervento di polizia mortuaria. Il servizio consiste nello scavo della fossa, con mezzi meccanici, fino al raggiungimento della cassa, il proseguimento delle operazioni direttamente in fossa a mano, verifica dello stato di mineralizzazione del cadavere, raccolta delle ossa o avvio dei resti mortali a cremazione (o reinumazione). Completata l'operazione cimiteriale viene presa nota nei registri cimiteriali e si procede quindi all'archiviazione.

Esumazione straordinaria

OGGETTO DEL SERVIZIO

L'operazione cimiteriale di esumazione straordinaria consiste nell'estrarre un feretro dalla fossa ad inumazione prima dello scadere dei dieci anni per essere trasferito in altra sepoltura o per essere cremato o su ordine dell'Autorità giudiziaria.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Gli aventi diritto o, su delega di questi, le Imprese di onoranze funebri (OO.FF.), presentano, anche telematicamente, la domanda corredata dalla documentazione necessaria per l'esumazione straordinaria al Sindaco. Ricevuta l'autorizzazione del Sindaco il gestore cimiteriale (ASP SpA), organizza ed emette l'ordine di intervento di esumazione da completare entro 10 giorni. Il servizio consiste nello scavo della fossa, verifica della cassa e adozione delle procedure necessarie secondo la destinazione ultima del feretro sempre garantendo le condizioni igienico-sanitarie previste. Dell'operazione cimiteriale redatto apposito verbale e presa nota nei registri cimiteriali.

3.3.2) Estumulazione

Estumulazione ordinaria

OGGETTO DEL SERVIZIO

L'operazione cimiteriale di estumulazione con riduzione resti ordinaria consiste nell'estrarre un feretro decorsi almeno 20 anni dalla tumulazione o alla scadenza della concessione di tumulazione per essere trasferito in altra sepoltura o ossario comune o per essere cremato.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Gli aventi diritto o, su delega di questi, le Imprese di onoranze funebri (OO.FF.), presentano anche telematicamente la domanda di autorizzazione corredata dalla documentazione necessaria per l'estumulazione ordinaria al Sindaco/Dirigente comunale; ottenuta l'autorizzazione del Sindaco il servizio cimiteriale di ASP spa organizza ed emette l'ordine di intervento di estumulazione, nei tempi tecnici necessari all'organizzazione del servizio.

Il servizio consiste nell'apertura del loculo, nell'estrazione del feretro (o della cassetta ossario o dell'urna cineraria) e nell'apertura dello stesso, secondo prescrizioni sanitarie, vengono adottate le procedure atte alla salvaguardia dell'integrità dello stesso ai fini della traslazione in altra sepoltura o trasporto ai fini della cremazione. Completata l'operazione cimiteriale, viene redatto apposito verbale e presa nota nei registri cimiteriali.

Estumulazione straordinaria

OGGETTO DEL SERVIZIO

L'operazione cimiteriale di estumulazione straordinaria consiste nell'estrarre un feretro prima della scadenza della concessione o prima del compimento del ventennio di tumulazione.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Gli aventi diritto o, su delega di questi, le Imprese di onoranze funebri (OO.FF.), presentano, anche telematicamente, la domanda di autorizzazione corredata dalla documentazione necessaria per l'estumulazione straordinaria al Sindaco/Dirigente comunale

- se il decesso è avvenuto in un periodo antecedente a due anni la documentazione deve essere richiesta all'ufficio comunale dello stato civile e all'ufficio asl competente;
- se il decesso è avvenuto in un periodo antecedente ai vent'anni la documentazione deve essere richiesta all'ufficio comunale dello stato civile;

Ottenuta l'autorizzazione del Sindaco il servizio cimiteriale di ASP spa organizza ed emette l'ordine di intervento di estumulazione, nei tempi tecnici necessari all'organizzazione del servizio.

Il servizio consiste nell'apertura del loculo, nell'estrazione del feretro (o della cassetta ossario o dell'urna cineraria) e nell'apertura dello stesso, secondo prescrizioni sanitarie, vengono adottate le procedure atte alla salvaguardia dell'integrità dello stesso ai fini della traslazione

in altra sepoltura o trasporto ai fini della cremazione. Completata l'operazione cimiteriale, viene redatto apposito verbale e presa nota nei registri cimiteriali.

3.3.3) Traslazione

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

La traslazione è consentita a 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, sia 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 l'Ufficio cimiteri 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;
- 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, a 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 VEDI ORDINANZA 51/2007 SINDACO PRO TEMPORE . 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

L'operazione di esumazione, estumulazione e traslazione a richiesta di privati sono operazione a domanda individuale e soggette alle tariffe approvate dal Consiglio Comunale.

Il costo di tali operazioni è stabilito dal tariffario consultabile presso il cimitero urbano di Asti e scaricabile dal sito Internet del Comune di Asti e di ASP spa.

3.3.7) Tempi di verifica ed esecuzione servizi di esumazione/estumulazione ordinaria e/o straordinaria

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

ASP spa garantisce l'esecuzione dei servizi entro 3 mesi dalla richiesta (o in base ai tempi previsti da ordinanza sindacale) salvo impedimenti tecnici o divieti imposti da norme. Le esumazioni straordinarie, come da normativa, non vengono eseguite da maggio a settembre. Le operazioni disposte da Autorità giudiziaria sono eseguite entro la scadenza disposta da detta Autorità

3.3.8) Bonifica loculi in seguito a rottura cassa

Nel caso di rottura di casse nei colombari, conseguentemente ad esplosione da gas putrefattivi, il Gestore provvede all'immediata tempestiva pulizia di tutte le superfici interessate mediante lavaggio con soluzioni disinfettanti.

Nel caso di rottura di casse in cappelle, sepolcreti e tombe private, le operazioni sono effettuate in esclusiva da parte del Gestore e le spese di pulizia e di disinfezione sono a carico dei titolari delle sepolture .

3.4) Illuminazione votiva

OGGETTO DEL SERVIZIO

L'attività consiste nella gestione tecnica, amministrativa e contabile, dell'impianto, della rete e dei singoli punti luce per l'illuminazione votiva dei manufatti cimiteriali, effettuando gli interventi di allestimento impianto, manutenzione, stipula dei contratti e curando i rapporti seguenti con l'utenza.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è disponibile, se previsto, per tutte le tipologie di sepoltura. Asp SpA riceve la richiesta da parte dell'utente interessato, provvede all'allaccio della singola utenza, registra i pagamenti, le volture, controlla i versamenti con eventuale sollecito in caso di dimenticanza o morosità e riceve le comunicazioni riguardanti guasti dei singoli impianti. L'effettuazione dei nuovi allacciamenti è garantita: entro 7 giorni per loculi e ossari dalla ricezione della richiesta e stipula contratto.

La sostituzione di una lampada danneggiata è garantita entro 2 giorni dal riscontro o dalla segnalazione.

Il controllo del funzionamento della rete elettrica avviene con cadenza mensile.

Asp spa ha adottato il "Regolamento del servizio di illuminazione elettrica votiva", consultabile sul sito web www.asp.asti.it per tutti i dettagli sulle condizioni contrattuali del servizio.

3.5) Altri servizi, fruibilità degli spazi e dei servizi connessi, accoglienza, funzionalità, sicurezza

CUSTODIA CIMITERI

Presenza custode solo al Cimitero Urbano in orario di apertura, eventuale controllo titoli di ingresso (disabili, ditte incaricate per forniture servizi e lavori)

ACCETTAZIONE UTENTI PRESSO UFFICI/SPORTELLI CIMITERIALI

I locali per il ricevimento degli utenti sono adeguati per dimensione, spazi riservati e addetti disponibili per garantire la riservatezza e la celerità nello svolgimento degli adempimenti amministrativi.

I soggetti esterni, quali congiunti, partecipanti alle cerimonie, personale di aziende incaricate dai familiari, possono accedere unicamente alle aree riservate al pubblico e devono tenere comportamenti tali da non esporre se stessi o altri a rischi.

PULIZIA

I servizi di pulizia riguardano i servizi igienici, le zone di ingresso dei cimiteri, i viali e camminamenti principali, i viali e camminamenti in ghiaia, le campate ed infine le aree di raccolta rifiuti

RACCOLTA RIFIUTI

Al fine di garantire il decoro dei cimiteri il Gestore provvede allo svuotamento dei cestini. Il Gestore provvede alla dotazione dei contenitori disposti nelle apposite aree di raccolta rifiuti; ogni contenitore è identificabile per la frazione di raccolta.

MANUTENZIONE DEL VERDE

Lo sfalcio dell'erba e la manutenzione ordinaria delle aree verdi sono continui durante tutto l'anno.

SICUREZZA

Il tempo massimo di intervento in caso di situazioni di pericolo/urgenza è dipendente dalla casistica dell'emergenza stessa.

A segnalazione recepita, viene effettuata una chiamata immediata ai servizi di pubblico soccorso. INDICARE IL NUMERO DI TELEFONO DA CHIAMARE DA PARTE DELL'UTENZA TEL. 0141 399900.

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 successivi paragrafi).

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 del cittadini ("Customer Satisfaction") per rilevare il livello di gradimento dei medesimi relativamente ai servizi offerti e individuare eventuali interventi migliorativi.

Le indagini a partire dal 2015 si sono svolte in campo e sono finalizzate 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 e orari previsti dal Contratto di Servizio con il Comune di Asti e dichiarati nei precedenti paragrafi di questo documento.

Il servizio è garantito, a eccezione del verificarsi di situazioni eccezionali non gestite dall'Azienda quali a 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 e 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 ordinaria, manutenzione 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);
- analizza gli indicatori 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 2025 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 e pratiche amministrative
Servizio Cimiteriale	Viale Don Alfredo Bianco,34 (Cimitero Urbano)	Dal Lunedì al venerdì: 8.00 – 11.00	Informazioni di carattere generale e regolamenti Servizi offerti in qualità di Gestore e in privativa Rapporti con le OOFF per prenotazione servizi Tariffe e preventivi Autorizzazioni Segnalazioni e interventi d'ufficio previsti dsl Regolamento di polizia mortuaria comunale
Illuminazione votiva	Corso Don Minzoni, 86	venerdì: 8.30 – 12.30	Pratiche amministrative per l'illuminazione votiva
Forno Crematorio e Sala Commiato	Corso Don Minzoni, 86		Informazioni di carattere generale e regolamenti Servizi offerti in qualità di Gestore e in privativa Rapporti con le OOFF per prenotazione servizi Tariffe e preventivi Autorizzazioni Segnalazioni e interventi d'ufficio previsti dsl Regolamento di polizia mortuaria comunale

7.2) Informazioni telefoniche

Servizio	Telefono	Orari	Tipo informazioni
Servizio cimiteriale	0141.434771	dal lunedì al venerdì 8.30-12.00	Informazioni di carattere generale e regolamenti Servizi offerti in qualità di Gestore e in privativa Rapporti con le OOFF per prenotazione servizi Tariffe e preventivi
Illuminazione votiva	0141.434772	venerdì 8.30-12.30	Pratiche amministrative per l'illuminazione votiva

7.3) Altri canali di informazione

Sito internet	www.asp.asti.it
e-mail	cimiteri@asp.asti.it info@asp.asti.it
PEC	asp.asti@pec.it
APP	AstiCimiteri

7.4) App CimiteriAsti

CimiteriAsti è la nuova release della App di Asp dedicata ai servizi cimiteriali.

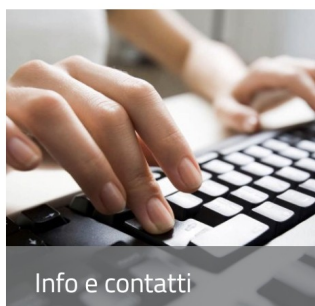
Aiuta i visitatori del Cimitero Urbano di Asti e dei 15 cimiteri frazionali a individuare la posizione della tomba che intendono raggiungere.

Permette inoltre di ottenere informazioni e di inviare segnalazioni riguardanti i servizi cimiteriali di Asp.

L'App è gratuita e disponibile per le piattaforme più diffuse.

Chi non possiede uno smartphone può utilizzare il servizio tramite webApp collegandosi al sito www.cimiteriasti.it

Cimiteri Asti



7.5) 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 e arricchisce la rilevazione del loro livello di soddisfazione. I suggerimenti e 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 delle 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 e-mail, all'indirizzo: reclami@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.

7.6) 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;
- se risultano 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.

ASP S.p.A. non garantisce risposta alle Segnalazioni e Reclami che non pervengano attraverso i canali sopra indicati e dedicati e non prenderà in considerazione i reclami anonimi.

Dati rilevati anno 2023

Segnalazioni: n. 4, di cui pertinenti con responsabilità ASP: 1.

Media dei tempi di gestione: 5,75 giorni.

Tempo minimo di gestione: 0 giorni.

Tempo massimo di gestione : 30 giorni

7.7) La customer satisfaction

L'Azienda periodicamente svolge un'indagine di soddisfazione del Cliente "Customer Satisfaction" per rilevare il livello di soddisfazione e di gradimento relativamente ai servizi offerti e individuare eventuali interventi di miglioramento.

Nel 2024 l'indagine è stata affidata e svolta dalla Società BDS Business Development

Qualità Servizio Cimiteriale - Indagine 2024

Obiettivo

L'obiettivo del progetto è quello di monitorare la percezione che gli utenti hanno del servizio offerto da ASP così da poter fornire uno strumento utile alla conoscenza approfondita del sistema e all'attuazione di azioni correttive e strategiche.

I passaggi attraverso cui il percorso d'indagine si è svolto possono essere così riepilogati:

- Rilevazione delle percezioni dei clienti del servizio erogato da ASP nei territori di pertinenza
- Misurazione degli indicatori di Customer Satisfaction.
- Profilazione della tipologia di clientela intervistata.
- Raccolta di suggerimenti e commenti emersi durante le rilevazioni.

Metodologia

Le interviste sono state condotte face to face, attraverso la **metodologia CAPI** (Computer Assisted Personal Interviewing) con l'ausilio di strumenti palmari per l'inserimento immediato delle risposte da parte dell'intervistatore. Questo ha permesso di eliminare le possibilità di errore di inserimento dati a posteriori e di garantire all'intervistato la piena riservatezza dei dati.

Le interviste sul posto sono state realizzate nel periodo da **mercoledì 16/10/2024 a mercoledì 13/11/2024**, per un totale di un mese di attività.

I punti di intervista scelti sono stati:

- Piazza Alfieri
- Piazza del Palio
- Ingresso Cimitero di Asti

La scelta dei giorni scelti per le interviste è stata dettata dalle abitudini della popolazione locale, presente in numero adeguato il mercoledì e il sabato. Questo ha permesso di garantire la più ampia varietà possibile del campione intervistato e quindi la sua rappresentatività.

È stata introdotta la modalità di **intervista online tramite sito ASP**: agli utenti che hanno avuto accesso al sito di Asti Servizi Pubblici nel periodo di indagine è stato proposto un banner che invitava alla compilazione diretta di un sondaggio di opinione.

La modalità online ha tuttavia riscontrato un tasso di risposta minimo.

Tutte le interviste, sia on-site che on-line, sono state condotte in forma anonima, senza alcun riferimento personale riconducibile all'intervistato, e le risposte raccolte sono state aggregate in insiemi e sotto insiemi per fini statistici.

Queste modalità hanno fatto sì che sia stato intervistato un campione rappresentativo degli utilizzatori del servizio fornito da ASP.

Le interviste on-line sono state realizzate nell'intero periodo dal **mercoledì 16/10/2024 a mercoledì 13/11/2024** compresi.

Per entrambe, per ogni parametro di valutazione è stato chiesto di esprimere una valutazione da 1 a 10, dove 1-5 rappresenta utenti insoddisfatti, 6-7 soddisfatti, 8-10 molto soddisfatti.

Laddove l'utente non fosse in grado di fornire un giudizio in maniera oggettiva o non volesse esprimere una valutazione è stato lasciata la possibilità di non fornire alcuna risposta.

Il campione è stato identificato tra coloro che hanno utilizzato il servizio cimiteriale.

Per ogni domanda di soddisfazione sono stati calcolati:

- Livelli di soddisfazione in termini **percentuali**;
- **Valori medi** di soddisfazione;
- **Deviazione standard**: indica la dispersione delle valutazioni del campione intervistato rispetto ad un valore (in questo caso la media);

Deviazione standard	Significato
Dev. Standard = 0	Tutti i rispondenti hanno espresso la stessa valutazione.
Dev. Standard prossima a 1	I rispondenti hanno espresso valutazioni simili tra di loro e la dispersione dei dati è prevalentemente concentrata intorno alla media.
Dev. Standard prossima a 2 o >2	I rispondenti hanno dato valutazioni diverse tra di loro. Al crescere della deviazione standard, cresce la dispersione dei dati intorno alla media.

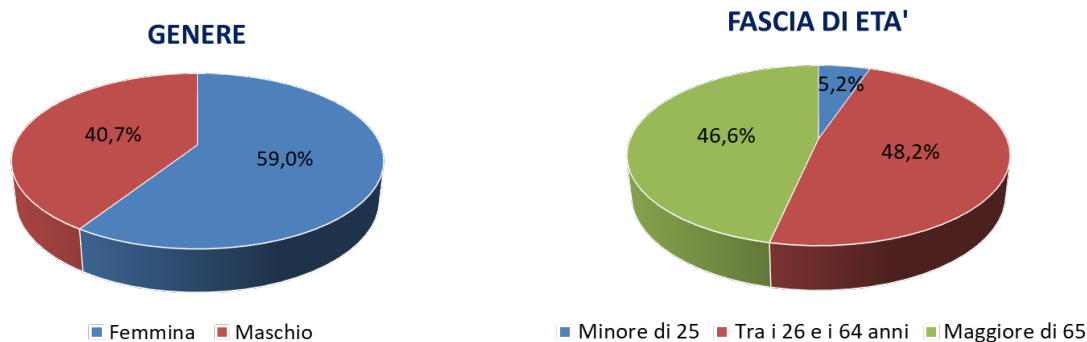
- **Coefficiente di variazione** (dato dal rapporto tra deviazione standard e media): indice anch'esso di dispersione dei dati ma normalizzato rispetto alla media. Misura l'intensità della dispersione della soddisfazione rapportata alla media;

Coefficiente di variazione	Significato
Coeff. di variazione $\leq 0,5$	La media può essere considerata un buon indice per rappresentare i dati.
Coeff. di variazione $\geq 0,5$	La media non può essere considerata un buon indice per rappresentare i dati.

- **Livello di confidenza:** serve a valutare l'attendibilità dei dati. Il parametro è stato fissato al 95%: per essere considerato rappresentativo della popolazione il numero dei rispondenti su un campione di 300 interviste deve essere **pari almeno a 120**.
Verranno riportate di seguito solo le risposte che hanno raggiunto un livello di confidenza pari almeno a 120.

Caratteristiche degli utenti intervistati nel 2024

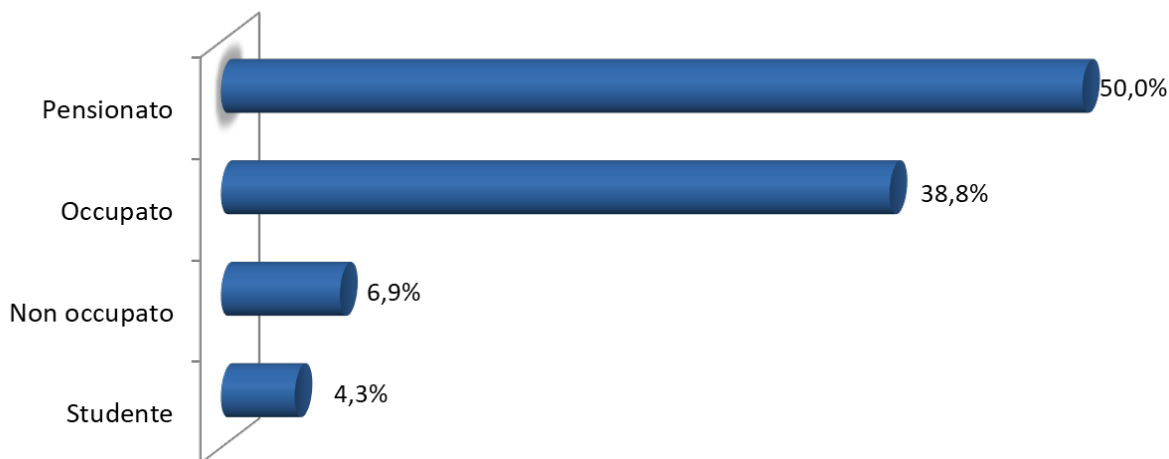
Sono state somministrate 306 interviste a persone fisiche. Nessun intervistato si è qualificato come persona non fisica.



Il 59,0% degli utenti intervistati è di sesso femminile, mentre il 40,7% è di sesso maschile.

Il secondo grafico evidenzia la suddivisione del campione per fascia di età: il 46,6% ha un'età superiore ai 65 anni, il 48,2% ha un'età compresa tra i 26 e i 64 anni, infine il 5,2% ha un'età inferiore ai 25 anni.

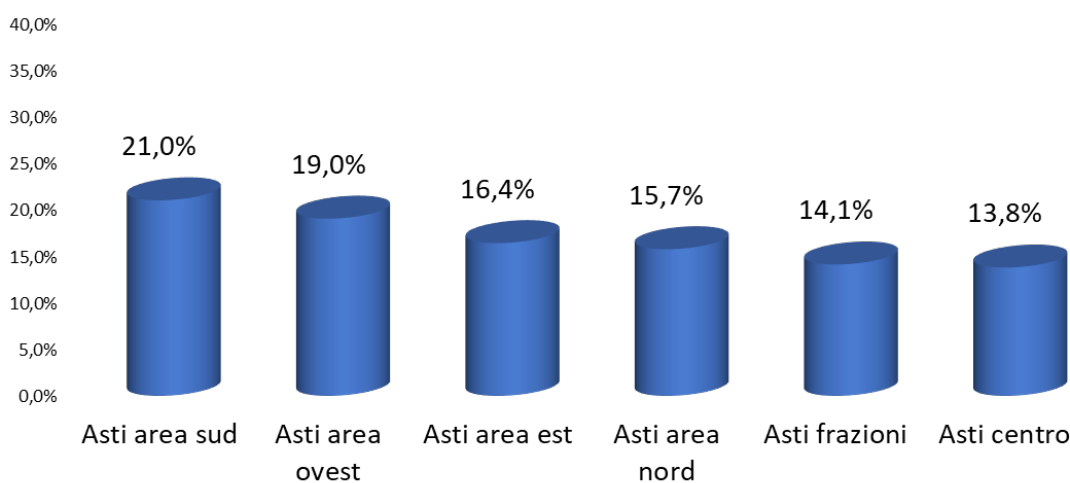
OCCUPAZIONE



La profilazione dell'utenza intervistata in base al tipo di occupazione è la seguente:

- il 50% è pensionato;
- il 38,8% è occupato;
- l'6,9% è non occupato;
- il 4,3% è studente.

RESIDENZA



Per quanto riguarda la residenza, si può notare dal grafico sopra, una piccola prevalenza di utenti che risiedono in Asti sud (21,0%) in calo rispetto al 2023 (25,2%). Le percentuali più basse di utenti si ottengono in Asti frazioni (14,1%) e Asti centro (13,8%).

Risultati qualitativi

L'indagine ha coinvolto complessivamente 308 utenti: di cui 302 interviste sul campo con modalità CAPI e 6 con questionario con modalità online.

I principali risultati emersi dall'indagine di Customer Satisfaction sono i seguenti:

- Il 63,6% degli intervistati si è recato presso il cimitero di Asti città;
- Gli utenti hanno espresso giudizi ampiamente positivi nei confronti del personale operativo ed amministrativo. Tali giudizi hanno raggiunto rispettivamente una media pari a 8,7 e 8,6;
- Coloro che sono a conoscenza del fatto che presso il cimitero urbano sia attivo il servizio di cremazione è pari al 83,4% dei cittadini intervistati;

- I fruitori dell'APP gratuita ASTICIMITERI rappresentano il 20,8% degli utenti intervistati.
- **La valutazione complessiva del campione intervistato è stata pari a:**

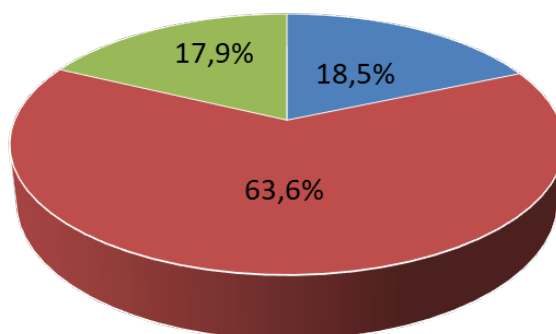


Di seguito alcune delle risposte più significative

D5 - Le è capitato di recarsi al cimitero nell'ultimo anno?

Sono 251 le persone intervistate che si sono recate al cimitero nel corso dell'ultimo anno

SI E' RECATO AL CIMITERO?



■ No ■ Sì, quello di Asti città ■ Sì, Cimitero frazionale

La percentuale di coloro che si sono recati al cimitero di Asti città è pari al 63,6%; la percentuale di coloro che si sono recati presso il Cimitero frazionale è pari al 17,9%, infine coloro che non hanno usufruito del servizio rappresentano il 18,5% dei cittadini intervistati.

D7 - È a conoscenza che presso il cimitero urbano di Asti è attivo il servizio di cremazione?

D6		Sì	No	Non so	N. rispondenti
1	È a conoscenza che presso il cimitero urbano di Asti è attivo il servizio di cremazione?	252	50	6	302

L'83,4% dei rispondenti, corrispondente a 252 utenti, è a conoscenza del fatto che presso il cimitero di Asti è attivo il servizio di cremazione mentre coloro che non sono a conoscenza di tale servizio rappresentano il 16,6% del campione analizzato.

D7 - Cortesia, disponibilità, professionalità e competenza del personale operativo (esempio: polizia mortuaria, guardiania, ecc.)

I rispondenti a questa domanda sono 246 persone (79,8% del campione complessivo).

D7	Media	Dev. Standard	Coeff. Variazione	Non so	N. rispondenti con valore 1-10
1 Cortesia, disponibilità, professionalità	8,7	0,9	0,2	62	246

e competenza del personale operativo					
Soddisfazione complessiva	8,6				

La media ottenuta è diminuita di 0,1 punto rispetto al 2022 e invece è aumentata di 0,1 rispetto al 2023.

D9 - Sito Web

D9	Sì	No	Non so	N. Rispondenti
D9 Utilizza il sito web?	52	256	0	308

D9	Media	Dev. Standard	Coeff. Variazione	Non so	N. rispondenti con valore 1-10
1 Le informazioni sul sito web relative al servizio cimiteriale sono chiare e comprensibili?	7,7	1,3	0,2	256	52
2 Trova l'aggiornamento del sito web in merito al cimiteriale tempestivo?	8,1	1,4	0,3	256	52
Soddisfazione complessiva	8,6				

Gli utenti che hanno utilizzato il sito web sono stati 52, superiori rispetto al 2023 e si considerano piuttosto soddisfatti in merito alla comprensibilità delle informazioni e agli aggiornamenti dello stesso.

D9 - APP ASTICIMITERI

D9	Sì	No	Non so	N. rispondenti
D9 Utilizza l'APP gratuita ASTICIMITERI per avere informazioni sul servizio cimiteriale?	62	236	10	298

D9	Media	Dev. Standard	Coeff. Variazione	Non so	N. rispondenti con valore 1-10
1 Come valuta l'APP ASTICIMITERI?	7,8	1,1	-0,2	245	62
Soddisfazione complessiva	8,6				

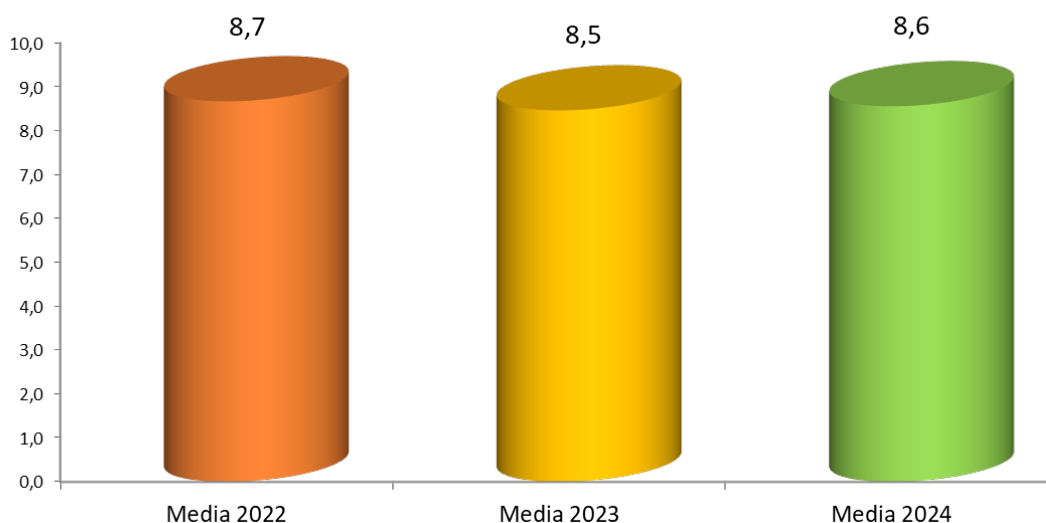
D9 - Servizio reclami

D9	Sì	No	Non so	N. rispondenti
D9 Conosce il servizio dedicato ai reclami (numero telefonico, segnalazioni tramite APP)?	105	179	24	284

I cittadini astigiani che hanno fornito una risposta riguardo la conoscenza del servizio reclami sono 105, il 36,9% dei rispondenti. Il giudizio medio ha mantenuto un punteggio di 7,7 pari a quello del 2023.

D10 - Vorremmo sapere cosa ne pensa complessivamente del servizio cimiteriale reso da ASP che consiste in gestione della camera mortuaria, movimentazione feretri, salme e resti, operazioni in campi comuni

CONFRONTO DATI TRIENNIO



Residenza	Rispondenti	Giudizio complessivo
		Media
Asti area nord	26	8,9
Asti area sud	34	8,4
Asti area ovest	36	8,5
Asti area est	31	8,7
Asti centro storico	14	8,5
Asti frazioni	22	8,3
Sodd. complessiva		8,6

Coloro che esprimono un giudizio superiore alla media complessiva risiedono nelle aree di Asti nord (8,9) e Asti est (8,7). Il valore medio più basso rispetto agli altri è stato espresso dai cittadini residenti nelle frazioni di Asti (8,3). Inoltre è rilevante notare che al contrario del 2023 non risultano esserci cittadini insoddisfatti del servizio.

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 alla 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 in particolare a rendere effettiva:

- la tutela del diritto del cittadino ad essere informato preventivamente del costo totale di ogni operazione/servizio cimiteriale
- la tutela del diritto del cittadino di scegliere liberamente l'impresario di pompe funebri e di decidere tra sepoltura o cremazione e di ogni servizio offerto
- tutela del diritto del cittadino di scegliere liberamente l'impresa marmista per l'arredo funebre

Il personale è tenuto, inoltre, a 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 a rispettare quanto previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune di Asti applicabile, oltre naturalmente la legislazione regionale e nazionale, in particolare a:

- curare nel tempo le sepolture dei propri defunti in modo che esse mantengano un aspetto decoroso, non siano causa di disturbo per le sepolture vicine e non intralcino i passaggi;
- aver cura di comunicare agli uffici cimiteriali l'aggiornamento dei propri dati al fine di poter essere contattati in caso di esumazioni/estumulazioni o per altre comunicazioni importanti
- limitare l'uso delle auto private solo per i cittadini che sono in possesso del permesso europeo azzurro e con presenza del disabili a bordo
- rispettare una velocità di non oltre 15 Km/h all'interno del cimitero come da ordinanza dirigenziale comunale
- non sostare con le auto su marciapiedi e di fronte ai loculi, non bloccare l'accesso ai loculi con le auto e non bloccare altre auto parcheggiate
- evitare schiamazzi e non utilizzare il clacson
- rispettare il decoro e la pulizia delle parti comuni dei cimiteri: aiuole, tappeti verdi, giardini, edifici di sepoltura, strade e servizi igienici
- segnalare qualsiasi forma di offerta di servizi sia direttamente, sia tramite scritte pubblicitarie invasive o fuorvianti all'interno dei siti cimiteriali
- tenere un contegno adatto al carattere del luogo e non arrecare danno alle sepolture
- tenere i telefoni cellulari spenti o in modalità silenziosa, per non arrecare disturbo agli altri visitatori
- tenere i cani sempre al guinzaglio e pulire in caso di deiezione

Infine si rende noto che i parenti e le OOFF che richiedono i servizi cimiteriali di polizia mortuaria, si ritiene agiscano in nome e per conto di tutti gli eredi e/o aventi titolo, assumendosi ogni responsabilità, anche di natura penale, in caso di eventuali dichiarazioni false o reticenti.

DATI E OBIETTIVI

In questa sezione sono presentati i numeri fondamentali dei Servizi Cimiteriali di A.S.P., unitamente agli obiettivi assunti per gli anni 2022 -2023.

A) RAFFRONTO DATI AL 31/12/2022 AL 31/12/2023

TERRITORIO SERVITO (CITTÀ DI ASTI):

Descrizione	31/12/2022	31/12/2023
Residenti:	N° 73.691 (fonte ISTAT)	N° 73.691 (fonte ISTAT)
Superficie:	km ² 151	km ² 151
Densità:	488,01 abitanti per km ²	488,65 abitanti per km ²

SEDI E RISORSE DI A.S.P.:

Descrizione	31/12/2022	31/12/2023
Sede direzionale	Corso Don Minzoni 86 - Asti	Corso Don Minzoni 86 - Asti
Sede operativa	Viale don Bianco 34 - Asti (Cimitero Urbano)	Viale don Bianco 34 - Asti (Cimitero Urbano)
Cimiteri	Cimitero Urbano 15 Cimiteri Frazionali	Cimitero Urbano 15 Cimiteri Frazionali
Totale dipendenti	N. 7, di cui 1 Dirigente	N. 7, di cui 1 Dirigente
Dirigenti	N. 1 (Dirigente anche della B.U. Trasporti e Mobilità)	N. 1 (Dirigente anche della B.U. Trasporti e Mobilità)
Mezzi leggeri ³	N° 3	N. 1
Mezzi pesanti ⁴	N. 1	N. 1
Autovetture e furgoni	N. 1	N. 2

SERVIZI CIMITERIALI:

Cimiteri	urbano al 31/12/22	frazionali al 31/12/22	urbano al 31/12/23	frazionali al 31/12/23
Interventi di pulizia, giardinaggio, raccolta e smaltimento rifiuti	N. 1300	N. 479	N. 1372	N. 844
Operazioni cimiteriali	N. 659	N. 11	N. 187	N. 18
Contratti per illuminazione votiva (totali)	N. 8230	N. 1332	N. 8363	N. 1338
Interventi di manutenzione illuminazione votiva	N. 320	N. 98	N. 289	N. 76
Punti luce (illuminazione votiva)	N. 9947	N. 1546	N. 10015	N.1536

³ Ciclomotori, quadricicli, motocarri ecc.

⁴ Compattatori, scarrabili e non, spazzatrici, lavastrade, lavacassonetti, ragni, canaljet ecc.

*Il numero è elevato a causa delle operazioni cimiteriali reparto A

B) CONSUNTIVO 2023 E OBIETTIVI 2024

FATTORE DI QUALITA'	DESCRIZIONE SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD	TIPOLOGIA	INDENNIZZO	VALORE CONSUNTIVO 2023	VALORE OBIETTIVO 2024	VALORE OBIETTIVO 2025
CONTINUITA' DEL SERVIZIO	Apertura	N gg apertura/anno	365 giorni (salvo cause di forza maggiore)	Generale	-	365 giorni/365	365 giorni/365 (salvo cause di forza maggiore)	365 giorni/365 (salvo cause di forza maggiore)
ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO	Orario	Rispetto orario apertura cimiteri secondo ordinanza sindacale	<p>IN PERIODO INVERNALE (dal 1° gennaio al 28 febbraio e dal 6 novembre al 31 dicembre): dalle 8 alle 17,30</p> <p>IN PERIODO ESTIVO (dal 1° marzo al 5 novembre): dalle 8 alle 18,30</p>	Generale	-	<p>IN PERIODO INVERNALE (dal 1° gennaio al 28 febbraio e dal 6 novembre al 31 dicembre): dalle 8 alle 17,30</p> <p>IN PERIODO ESTIVO (dal 1° marzo al 5 novembre): dalle 8 alle 18,30</p>	<p>IN PERIODO INVERNALE (dal 1° gennaio al 28 febbraio e dal 6 novembre al 31 dicembre): dalle 8 alle 17,30</p> <p>IN PERIODO ESTIVO (dal 1° marzo al 5 novembre): dalle 8 alle 18,30</p>	<p>IN PERIODO INVERNALE (dal 1° gennaio al 28 febbraio e dal 6 novembre al 31 dicembre): dalle 8 alle 17,30</p> <p>IN PERIODO ESTIVO (dal 1° marzo al 5 novembre): dalle 8 alle 18,30</p>
	Acqua	Fontanelle gg funzionamento /anno (escluso periodo invernale)	240/365	Generale	-	240/365	240/365	240/365
REGOLARITA' TEMPESTIVITA'	Sepoltura	Prenotazione on-line da parte degli operatori di settore. Per gli utenti privati, tramite prenotazione presso gli uffici concessioni	N° prenotazioni entro le ore 11.00 del giorno antecedente il servizio/total e prenotazioni.	Generale	-	715/715	1	1
		N° sepolture entro 3 gg feriali salvo volontà richiedente o causa forza maggiore dalla data di rilascio dell'autorizzazione e pagamento /totali sepolture	1	Generale	-	715/715	1	1

REGOLARITA' TEMPESTIVITA'	Funerali d'ufficio (indigenti o irreperibilità parenti)	Tempo esecuzione N° sepolture entro 3 gg feriali da richiesta Comune/ tot ale sepulture richieste Comune	1	Specifico	5% tariffa per ogni giorno di ritardo	8/8 nel rendiconto sac 2.11 è scritto 9 funerali di povertà	1	1
		N° sepolture entro 3 gg feriali decorse due settimane dalla sosta in cella senza dimostrazion e di interesse da parte dei familiari/ totale sepulture irreperibilit à	1			0/0	1	1
REGOLARITA' TEMPESTIVITA'	Recupero salme su via pubblica	N° interventi entro 60minuti da chiamata autorità / totale interventi richiesti (salvo concomitan za di eventi)	1 (salvo concomitan za di eventi)	Generale	-	15/15	1	1
CONTINUITA'	Recupero salme su via pubblica	Reperibilità/2 4h Giorni reperibilità/7 gg	Reperibilità 24h/24, giorni 7/7	Generale	-	24h/24h 7/7	24h/24h 7/7	24h/24h 7/7
COMUNICAZION E TRASPARENZA DEL SERVIZIO	Operazioni polizia mortuaria AVVISI	N° avviso su bacheche N° cartelli c/o campo /n° campi interessati N° pubblicazione calendario su sito gestore/ anno	N°1 avviso su bacheche N°5 cartelli c/o campo /n°1 campi interessati N°1 richiesta pubblicazione calendario mensile delle operazioni cimiteriale su sito gestore/ anno	Generale	-	N°2 avviso su bacheche N°6 cartelli c/o campo /n°1 campi interessati N°2 pubblicazione calendario su sito gestore/ anno	100% 100% 100%	100% 100% 100%
REGOLARITA' TEMPESTIVITA'	OPERAZIONI POLIZIA MORTUARIA	Tempo esecuzione N° operazioni in ritardo (imputabile al gestore) / totale operazioni anno	N° 0 operazioni in ritardo sul totale annuo di autorizzazioni rilasciate dal comune	Generale	-	519/519	0	0

REGOLARITA' TEMPESTIVITA'	Contratti di concessione	N. contratti di concessione consegnati entro 10 gg dalla ricevuta di versamento del canone/N. totale	1	Specifico	5% tariffa per ogni gg mancato e/o ritardo dall'appuntamento	346/346 contratti da rendiconto e app cimiteri sono stati 346 altrimenti quantificare quanti realmente consegnati 280	1	1	
REGOLARITA' TEMPESTIVITA'	Servizio illuminazione votiva	N. attivazioni entro 7 gg dalla richiesta del concessionario/N. totale	1	Specifico	5% tariffa per ogni gg mancato e/o ritardo dall'appuntamento	361/361	1	1	
		N. di interventi entro per 2 gg per manutenzione ordinaria dalla richiesta/N. totale	1	Specifico in caso di interesse	5% tariffa per ogni gg mancato e/o ritardo dall'appuntamento	270/270	1	1	
EFFICACIA – QUALITA' PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE	Regolarità pulizia giornaliera	Interventi giornalieri effettuati/interventi giornalieri programmati	365/365	Generale		100%	100%	100%	
	Regolarità pulizia bisettimanale	Interventi bisettimanali effettuati/interventi bisettimanali programmati	104/104	Generale	-	100%	100%	100%	
	Regolarità pulizia Settimanale	Interventi settimanali effettuati/interventi settimanali programmati	52/52	Generale	-	100%	100%	100%	
	Regolarità pulizia Quindicinale	Interventi quindicinali effettuati/interventi quindicinali programmati	26/26	Generale	-	100%	100%	100%	
	Regolarità pulizia straordinaria in occasione della commemorazione dei defunti e festività di Pasqua (su tutte le pavimentazioni lavabili meccanicamente)	Lavaggi effettuati/lavaggi programmati	n. 4 pulizie straordinarie eseguite meccanicamente in occasione della Commemorazione dei defunti e altre festività. comunicare quali lavaggi programmati e dove e quando		Generale	-	100%	100%	100%
	Messa in sicurezza con adeguata segnaletica	N° attività entro 1h/n° eventi		100%	Generale	-	10/10	1	1
EFFICACIA – QUALITA' SICUREZZA	Denunce per atti vandalici comprensivi di	N° denunce / 365 gg	0	Generale	-	0	0	0	

	furti e danneggiamenti annui							
	Automazione cancelli	N° cancelli automatizzati /n° cancelli cimitero urbano	n.3 cancelli automatizzati /n. 3 cancelli	Generale	-	100%	100%	100%
EFFICACIA – QUALITA' ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO PMR	Sedie a rotelle a disposizione	n° sedie a rotelle/ n° cimiteri	Non previsto	Generale		Non previsto	Da valutare	Da valutare
EFFICACIA – QUALITA' SERVIZI ACCESSORI	Annaffiatoi	N° annaffiatoi offerti/ n° cimiteri	N° 135 annaffiatoi / n° 16 cimiteri	Generale	-	100%	100%	100%
EFFICACIA – QUALITA' COMUNICAZIONE E TRASPARENZA DEL SERVIZIO	Pubblicazione Tariffari On line	Si	Sul sito ASP	Generale	-	Si, sul sito ASP	Si, sul sito ASP	Si, sul sito ASP
	Pubblicazione Mappe di tutti i Cimiteri on line	Si	Su APP	Generale	-	Si, su APP	Si, su APP	Si, su APP
	APP per posizione defunti	Si	APP attiva	Generale	-	APP attiva	APP attiva	APP attiva
	Sportello unico per Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica , accessibilità per acquisto,	Orario giornaliero rispettato / gg settimana	da lun. a sab. h 8.30-11.30 (6 gg / 7 gg)	Generale	-	100%	100%	100%
	Pagamenti	N° modalità offerte/ modalità possibili	Bonifico Bancario	Generale		Non previsto	Non previsto	Non previsto
	Agevolazione/Rateizzazioni	Applicazione casistiche da Regolamento Polizia Mortuaria	100%	Generale		Non previste	Non previste	Secondo quanto previsto da regolamento di polizia mortuaria comunale in vigore
	Gestione Addebiti	Tempi di risposta motivata agli addebiti/ 30	1	Generale		Non previste	Non previste	Non previste
	Disservizi	Tempi di intervento in caso di segnalazioni per disservizi/2 giorni lavorativi	1	Generale	Si proposta da ASP			
	Accessibilità alle informazioni e Canali di comunicazione	Sportello e web	100%	Generale	-	100%	100%	100%
EFFICACIA – QUALITA' GESTIONE DEI RECLAMI	Classificazione e trattamento reclami	Si	Classificazione e di tutti i reclami	Generale	-	100%	100%	100%
	Reclami annui	N. di reclami/anno	<=5/365gg	Generale	-	1/365	<=5/365gg	<=5/365gg

	Tempi di risposta	Tempo max risposta in giorni	Entro 30 giorni	Generale	-	100%	100%	100%
EFFICACIA – QUALITA’ QUALITA’ PERCEPITA	Rilevazione tramite indagine di customer su offerta servizi cimiteriali	Si	Annuale	Generale	-	Effettuata nel 2021	Prevista nel 2022	Prevista nel 2022

Lo svolgimento di tutte le attività cimiteriali è disciplinato dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria del Comune di Asti.

Nella presente Carta sono riportati gli standard di servizio previsti contrattualmente che ASP spa deve rispettare.

Gli standard di qualità si differenziano a seconda che siano di tipo specifico o generale ovvero che riguardino, rispettivamente, servizi a richiesta (quali sepolture, esumazioni, ...) o servizi di carattere generale (frequenza pulizie, mantenimento del verde, ...).

Nel caso di operazioni a titolo oneroso, il mancato rispetto degli standard di tipo specifico dà diritto ad un indennizzo che verrà corrisposto a chi ne ha diritto.

Nel caso di mancato rispetto di alcuni degli standard riportati nella tabella sopra, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all’utente stesso, è previsto un indennizzo economico, come indicato in tabella, con accredito mediante bonifico bancario.

La richiesta di rimborso deve essere compilata e sottoscritta su apposito modulo (disponibile presso gli uffici cimiteriali e sul sito www.asp.it) e deve essere corredata di tutte le informazioni e i documenti che possano servire per ricostruire e accertare l'accaduto, e deve essere inviata per posta, posta elettronica o presentata personalmente, entro 7 giorni dall’evento causa dell’anomalia, presso gli uffici cimiteriali.