



COMUNE DI CAPOLIVERI

(ISOLA D'ELBA)
(PROVINCIA DI LIVORNO)

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO: GESTIONE SERVIZI CIMITERIALI

ANNO: 2018

Comune di Capoliveri

Viale Australia, n° 1 - 57031 Capoliveri (LI)

Tel. 0565/967611 Fax 0565/968060

P.IVA 01377480494 - C.F. 82002200499

email comune@comune.capoliveri.li.it

PEC comunecapoliveri@pcert.it

Indice

| | |
|---|----|
| 1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI..... | 3 |
| 1.1 Principi della Carta..... | 4 |
| 1.2 Finalità della Carta..... | 4 |
| 1.3 Obiettivi principali..... | 5 |
| 1.4 Politica della qualità..... | 6 |
| 2 SERVIZI EROGATI..... | 6 |
| 2.1 In caso di lutto..... | 7 |
| 2.2 Servizio di sepoltura..... | 7 |
| 2.3 Servizio di esumazione ed estumulazione..... | 8 |
| 2.4 Servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri..... | 10 |
| 3 QUALITA' DEL SERVIZIO..... | 11 |
| 3.1 Fattori di qualità..... | 11 |
| 3.2 Standard di qualità..... | 11 |
| 4. SERVIZI AL PUBBLICO..... | 12 |
| 4.1 Orario apertura uffici..... | 12 |
| 4.2 Strumenti di comunicazione..... | 12 |
| 4.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti..... | 13 |
| 5 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI..... | 13 |

1 PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e ad adottarla come indicato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”. L’adozione della Carta dei Servizi non rappresenta semplicemente il rispetto della norma di legge, ma costituisce l’impegno che Caput Liberum e l’Amministrazione comunale assumono con i tutti cittadini, oltre che con i propri Utenti, in merito alla funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi cimiteriali e funerari erogati, come pure dell’attuazione delle finalità e dei programmi dell’istituzione, consentendo un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull’operato e sull’efficacia del servizio. Alcuni dei principali riferimenti normativi riguardanti la Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle Pubbliche Amministrazioni, successivamente convertito nella Legge n. 273 dell’11 luglio 1995”.

In particolare la Carta:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l’accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

La politica della qualità Missione, Valori Il Servizio ha identificato in modo partecipato la propria missione e i propri valori fondanti che vengono così espressi:

- Missione Sosteniamo le persone e le famiglie colpite dal lutto facendoci carico, con impegno e sensibilità, di tutti gli aspetti legati a questo evento. Offriamo un servizio completo e di qualità, senza distinzioni sociali, economiche, religiose o di nazionalità. Garantiamo la memoria dei defunti nel rispetto della tradizione e della cultura del territorio.
- Valori La nostra attività è ispirata ai seguenti principi:
 - a) partecipazione, disponibilità e cortesia nei rapporti con gli utenti;
 - b) semplificazione degli adempimenti e delle procedure per i familiari;
 - c) ricerca costante di un miglioramento professionale nelle prestazioni offerte per conseguire e mantenere un servizio di elevata qualità;

- d) personalizzazione del servizio, garantendo tuttavia parità e imparzialità di trattamento a tutti i cittadini;
- e) correttezza e trasparenza, pur mantenendo la dovuta riservatezza;
- f) orientamento ad una gestione delle risorse ottimizzata, efficace, efficiente ed eticamente regolata, consapevoli dell'appartenenza ad una funzione pubblica.

1.1 Principi della Carta

L'Amministrazione Comunale si impegna ad attenersi ai principi fondamentali enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998:

- **Eguaglianza e imparzialità:** Offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; garantire la parità di trattamento fra le diverse categorie e fasce di utenza; facilitare e migliorare l'accessibilità ai servizi da parte dei cittadini diversamente abili e degli anziani;
- **Continuità:** Assicurare la continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore;
- **Partecipazione:** Migliorare e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza; riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio; garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio; rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della Clientela sul servizio tramite indagini appropriate;
- **Efficienza ed efficacia:** Adottare tutte le misure per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili; curare la formazione del personale affinché adotti verso la Clientela comportamenti professionali; favorire il diritto alla mobilità dei cittadini per facilitare la libertà di scelta tra più modalità di servizio;
- **Rispetto dell'ambiente:** Migliorare continuamente il rapporto con l'ambiente;
- **Trasparenza:** Promuovere la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti; Caput Liberum si impegna a dare una adeguata diffusione alla Carta dei Servizi.

1.2 Finalità della Carta

La presente Carta dei Servizi costituisce quindi:

• Per i Cittadini/Clienti

- uno strumento di Conoscenza;
- Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle modalità con cui il cliente può relazionarsi

con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sulla carta dei servizi;

- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati;
- Partecipazione;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai Clienti;
- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami.

• **Per l'Amministrazione e Caput Liberum**, l'impegno con i cittadini:

- ad erogare un servizio di buona qualità, controllato e verificato riguardo al grado di soddisfazione raggiunto dai Cittadini;
- ad adottare e pubblicare gli standard di qualità previsti e raggiunti;
- ad attivare i necessari piani per il continuo miglioramento; a dar conto ai cittadini/utenti di quanto conseguito.

1.3 Obiettivi principali

Gli obiettivi principali sono:

- qualità organizzativa: intesa come capacità di predisporre la combinazione di risorse più efficiente possibile, in relazione alla soddisfazione dell'utente, dunque, come razionale utilizzo delle risorse interne;
- qualità tecnico-professionale: intesa come qualità della formazione e dei servizi erogati dal punto di vista delle metodologie utilizzate dalle risorse professionali;
- ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie per il continuo miglioramento e la regolarità del servizio che, per la particolarità dello stesso, necessita dello svolgimento di determinate attività durante tutti i giorni dell'anno;
- provvedere a una costante formazione del personale in modo da elevare in un processo di crescita costante la qualità delle prestazioni offerte dal punto di vista professionale, di rapporti con gli utenti e disponibilità, curando inoltre al massimo grado la sicurezza nei confronti degli utenti dei servizi e della generalità dei cittadini;
- garantire in ogni momento l'ottimale manutenzione e la massima pulizia delle strutture (cimiteri e locali), ricercando nel contempo il continuo miglioramento delle stesse mediante opere di manutenzione ordinaria e straordinaria;

- provvedere a una puntuale informazione al cittadino sulle prestazioni offerte, mediante la predisposizione e la divulgazione della presente Carta dei Servizi e l'utilizzo del sito web per la comunicazione.

1.4 Politica della qualità

Il Servizio ha identificato in modo partecipato la propria missione e i propri valori fondanti che vengono così espressi:

- Missione: Sosteniamo le persone e le famiglie colpite dal lutto facendoci carico, con impegno e sensibilità, di tutti gli aspetti legati a questo evento. Offriamo un servizio completo e di qualità, senza distinzioni sociali, economiche, religiose o di nazionalità. Garantiamo la memoria dei defunti nel rispetto della tradizione e della cultura del territorio;
- Valori: La nostra attività è ispirata ai seguenti principi:
 - partecipazione, disponibilità e cortesia nei rapporti con gli utenti;
 - semplificazione degli adempimenti e delle procedure per i familiari;
 - ricerca costante di un miglioramento professionale nelle prestazioni offerte per conseguire e mantenere un servizio di elevata qualità;
 - personalizzazione del servizio, garantendo tuttavia parità e imparzialità di trattamento a tutti i cittadini;
 - correttezza e trasparenza, pur mantenendo la dovuta riservatezza;
 - orientamento ad una gestione delle risorse ottimizzata, efficace, efficiente ed eticamente regolata, consapevoli dell'appartenenza ad una funzione pubblica.

2 SERVIZI EROGATI

I servizi cimiteriali considerati nel presente documento, relativi al cimitero sono:

- Il servizio di "sepoltura" si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di salme, di resti ossei, di resti mortali e di ceneri;
- Il servizio di "esumazione e di estumulazione" si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura/conservazione dei resti mortali o dei resti ossei rinvenuti al termine del periodo di sepoltura;
- Il servizio di "custodia e manutenzione dei Cimiteri" si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei Cimiteri cittadini;
- Il servizio "amministrativo" fornisce informazione al cittadino e si occupa degli atti inerenti alle attività cimiteriali in genere, anche in collaborazione con gli altri uffici comunali eventualmente collegati all'erogazione del servizio.

Nell'espletamento delle proprie attività il Comune garantisce il ricorso a tecniche operative e modalità attuative dei servizi che assicurino il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la

conformità alle norme ambientali vigenti, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento; Le schede che seguono reperibili sul sito internet comunale, descrivono le attività ed i servizi funerari e cimiteriali erogati, nonché le modalità di accesso agli Uffici comunali.

2.1 In caso di lutto

In caso di lutto occorre provvedere alla Denuncia di decesso.

In caso di morte di una persona a noi vicina occorre compiere una serie di pratiche per denunciare l'avvenuto decesso all'Amministrazione cittadina, ma anche per predisporre la concessione per la sepoltura e l'organizzazione del funerale con le agenzie di onoranze funebri.

Se il decesso avviene in casa è necessario chiamare il medico curante che ne accerti le cause e compili un certificato su apposito modulo. La famiglia o l'agenzia di onoranze funebri prescelta deve denunciare all'ufficiale di Stato Civile del Comune il decesso (con i dati anagrafici del defunto) entro 24 ore, portando i certificati rilasciati dal medico.

Se il decesso avviene in ospedale o in casa di cura sarà la struttura sanitaria a provvedere alla consegna della dichiarazione di morte da trasmettere all'ufficiale di stato civile del Comune in cui è avvenuto il decesso, tramite l'impresa di onoranze funebri incaricata, sempre entro il termine delle 24 ore. L'ufficio di stato civile provvederà al rilascio dell'autorizzazione al seppellimento.

Se il decesso avviene per morte violenta, per morte improvvisa in strada o in luoghi pubblici e se il decesso riguarda la morte di persone che vivono da sole bisogna chiamare il 113 o il 112 e avvertire l'autorità giudiziaria che dopo gli accertamenti, darà disposizioni per la rimozione della salma.

2.2 Servizio di sepoltura

La salma può avere, su indicazione della famiglia e secondo le disponibilità, vari tipi di sepoltura:

- Inumazione: Si tratta della sepoltura di una salma in fosse scavate nella nuda terra; è assicurata a tutti i defunti residenti, da vivi, nel Comune o comunque deceduti in territorio comunale;
- Tumulazione: Può essere effettuata in un loculo, in una tomba di famiglia o in una cappella privata.
- Cremazione: E' la riduzione in ceneri della salma; questo servizio è a carico dei familiari. Le ceneri, raccolte in una cassetta, possono essere deposte in cellette ossario, nicchia cineraria, loculo cinerario, immesse nel cinerario comune, consegnate ai familiari o disperse presso area apposita sita al Cimitero. Per procedere alla cremazione occorre:
 - l'iscrizione ad una Società che abbia tra i propri fini quello della cremazione del cadavere degli iscritti;
 - il testamento anche olografo (scritto a mano, datato e firmato dal defunto) dal quale risulti la volontà del defunto di essere cremato. In questo caso il testamento deve essere depositato, anche dopo la morte, presso un notaio che provvederà alla pubblicazione;

- una dichiarazione da rendere dopo il decesso dal coniuge o, in mancanza, dai parenti più prossimi del defunto (in questo caso occorre la dichiarazione di tutti i parenti dello stesso grado). Al momento della fissazione del funerale. La cremazione è autorizzata dall'Ufficiale di Stato Civile per i decessi che avvengono sul proprio territorio.
- Sepoltura fuori dal Comune: Se i familiari ritengono di condurre la salma per la sepoltura in altro Comune rispetto a quello del decesso è necessario richiedere l'autorizzazione al trasporto della salma o dei resti mortali all'Ufficio di stato civile. Per il trasferimento in altro Stato, occorre seguire una procedura più complessa che è possibile eseguire rivolgendosi all'Ufficiale di stato civile.

2.3 Servizio di esumazione ed estumulazione

Sono due operazioni che riguardano la rotazione delle salme seppellite nei campi di inumazione in terra (esumazioni) e per le salme tumulate nei loculi, nelle tombe e cappelle di famiglia (estumulazioni).

- L'esumazione: è l'estrazione della salma dalla fossa di seppellimento dopo almeno 10 anni dall'inumazione e la riduzione dei resti mortali, che verranno depositati in ossario comune, a meno che coloro che ne abbiano interesse facciano domanda di tumulazione in posto sepolcrale nello stesso cimitero o di traslazione in altro cimitero o di cremazione (la cremazione può essere preventivamente richiesta per salme che dovessero risultare non riducibili e pertanto da inumarsi nuovamente per un periodo definito al momento). È regolata dall'Amministrazione comunale, nella necessità di preparare il campo per nuove inumazioni;
- L'estumulazione: è l'estrazione dal posto sepolcrale (loculo) di una salma per tentarne la riduzione dei resti mortali, o per traslarla in altra sede. In via ordinaria l'operazione viene eseguita al termine del periodo di concessione delle sepolture nei cimiteri comunali a seguito di rinuncia al rinnovo della concessione cimiteriale (esumazioni ed estumulazioni ordinarie). In via straordinaria l'operazione, con determinate cautele, può essere eseguita su richiesta degli aventi diritto con l'assenso del concessionario del manufatto cimiteriale. Questa operazione potrebbe essere necessaria, ad esempio, per liberare un loculo per una nuova salma. Nel caso la salma non risulti riducibile verrà inumata per un periodo di tempo definito al momento o in alternativa si potrà chiederne la cremazione, presentando apposita istanza presso l'ufficio Stato Civile del Comune;
- L'esumazione straordinaria: si esegue prima del periodo decennale per ordine dell'autorità giudiziaria o con autorizzazione dell'Amministrazione comunale, per traslare la salma in altra sepoltura o per cremarla;

- L'estumulazione straordinaria per ridurre i resti mortali: avviene, a seguito di richiesta degli interessati, prima della scadenza del contratto di concessione;
- L'estumulazione di salma per traslazione: può avvenire in qualsiasi momento successivo al seppellimento, nonostante ciò si consiglia di far trascorrere almeno 20 anni dalla tumulazione (DPR 254/2003 art. 3 comma b), dopo tale periodo si ritiene probabile la mineralizzazione e la riduzione della salma;
- L'estumulazione di cassette di resti o di urne di ceneri: può avvenire in qualsiasi momento successivo al seppellimento. La richiesta di esumazione e/o estumulazione straordinaria deve essere presentata presso l'ufficio servizi cimiteriali dai seguenti soggetti:
 - il concessionario del posto sepolcrale (chi ha firmato il contratto di concessione) o, se deceduto, gli eredi, d'accordo con i familiari più prossimi del defunto;
 - i familiari più prossimi del defunto, d'accordo con il concessionario del posto sepolcrale o i suoi eredi. Le operazioni suddette possono essere eseguite di norma in ogni momento dell'anno, tuttavia è preferibile evitare il periodo estivo e le temperature molto elevate, anche a tutela della salute degli operatori cimiteriali;

2.3.1. Cremazione di resti mortali ed ossa a seguito di esumazione/estumulazione/autorizzazione

La cremazione può essere preventivamente richiesta per salme che dovessero risultare non riducibili e pertanto da inumarsi nuovamente per un periodo definito al momento. Le ceneri, raccolte in una cassetta, possono essere deposte in cellette ossario, nicchia cineraria, loculo cinerario, immesse nel cinerario comune. La richiesta può essere effettuata dai familiari più prossimi del defunto e deve contenere il luogo di destinazione delle ceneri. Nel caso in cui l'urna venga posizionata in manufatto cimiteriale il concessionario del posto sepolcrale o i suoi eredi dovranno assentire alle operazioni. La cremazione è autorizzata dall'Ufficiale di Stato Civile del comune;

2.3.2. Concessione manufatti cimiteriali

Trattasi di concessione cimiteriale a favore dei cittadini per l'uso di: loculi, cellette ossario, tombe di famiglia, nicchie cinerarie, edicole gentilizie presso il cimitero cittadino per una durata di tempo limitata a seconda del manufatto. Per ottenerla occorre presentare apposita istanza presso l'ufficio servizi cimiteriali che verificata la disponibilità, a seguito del versamento del corrispettivo predisporrà i relativi atti. Alla scadenza del manufatto ottenuto in concessione è possibile richiederne il rinnovo oppure rinunciare allo stesso contattando l'ufficio servizi cimiteriali per ottenere le informazioni in base alle procedure da attuare. L'ufficio servizi cimiteriali prepara apposito programma annuale che individua i manufatti cimiteriali in scadenza, provvedendo ad inviare apposita comunicazione agli interessati per attivare le procedure di rinnovo o rinuncia.

2.3.3. Rinnovo e rinuncia concessione cimiteriale

RINNOVO: Trattasi di rinnovo a seguito della scadenza della concessione cimiteriale già ottenuta a suo tempo per l'uso di: loculi, cellette ossario, tombe di famiglia, nicchie cinerarie, edicole gentilizie.

RINUNCIA: Trattasi di rinuncia della concessione cimiteriale ottenuta a suo tempo per l'uso di: loculi, cellette ossario, tombe di famiglia, nicchie cinerarie, edicole gentilizie presso i cimiteri cittadini. Può essere chiesta in qualsiasi momento e con adempimento di quanto previsto dalla normativa vigente in materia dal concessionario medesimo del contratto originario oppure dagli aventi causa così come stabilito dagli artt. 74, 75, 76 e 77 del Codice Civile. In caso di rinuncia della concessione originaria che risulti occupata da salma, resti mortali o ceneri saranno a carico degli aventi causa gli oneri relativi alla liberazione del manufatto rinunciato.

2.4 Servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri

Il Comune di Capoliveri per l'espletamento di questi servizi opera avvalendosi della Caput Liberum s.r.l.

2.4.1. Apertura al pubblico:

- dal 1 Giugno al 30 Settembre: apertura ore 9.00 chiusura ore 18.00;
- dal 1 Ottobre al 31 Maggio: apertura ore 9.00 chiusura ore 17.00;

2.4.2. Ordinaria manutenzione (durante l'intero anno solare):

- spazzamento delle aree pavimentate (corridoi colombari a tutti i livelli, scale, chiese, servizi igienici, camminamenti e scalinate esterni);
- svuotamento e ripulitura cestini (sia per residui verdi sia per rifiuti indifferenziati) con relativo smaltimento nei termini previsti dalla legge;
- pulizia/disinfezione (comprensiva della fornitura dei prodotti) dei servizi igienici per il pubblico, ove presenti;
- pulizia di canaline, caditoie e tombinature di scolo delle acque meteoriche presenti nei percorsi pedonali e nei camminamenti esterni;
- raccolta foglie e rami depositati a terra e lungo i viali;
- pulizia delle tombe dai fiori, corone, cestini depositati durante il rito funebre e smaltimento degli stessi nei cassonetti collocati presso i Cimiteri;
- rimozione, carico e smaltimento con trasporto a discariche autorizzate di tutto il materiale di risulta prodotto;
- gestione fontanelle all'interno dei cimiteri.

- Custodia e vigilanza (durante l'intero anno solare):

- apertura e chiusura cancelli agli orari indicati;
- controllo rispetto alle norme di comportamento previste nel Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria;

– **Giardinaggio (indicativamente da aprile ad ottobre):**

- estirpazione delle erbe infestanti (manuale o mediante diserbo con prodotti essiccanti) in viali, aree di passaggio (inghiaiate e pavimentate), campi di sepoltura, aree libere a destinazione varia;
- sarchiatura, rastrellatura e livellamento delle aree a pavimentazione in ghiaia/terra/sabbia;
- taglio dell'erba sulle aiuole interne ed esterne alle aree Cimiteriali;
- potature di contenimento di arbusti lungo viali e percorsi.

3 QUALITA' DEL SERVIZIO

3.1 Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti. L'amministrazione Comunale individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del servizio:

- Rapporti con l'utenza: ci si impegna alla massima gentilezza e cordialità, nonché attenzione all'utente ed impegno alla soluzione delle problematiche;
- Regolarità del servizio: ci si impegna a garantire la costante funzionalità dei servizi;
- Pulizia: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto un elevato grado di pulizia delle aree e dei locali;

L'Ente si adopera affinché siano disponibili le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati ed è consapevole che l'attuazione di tale Politica richiede un impegno costante di tutto il personale operativo ed un approccio sistematico alle tematiche della qualità e alle strategie definite negli strumenti programmatici; ritiene, inoltre, che i propri collaboratori costituiscano la principale risorsa a disposizione e ne prevede il loro pieno coinvolgimento.

3.2 Standard di qualità

La tabella seguente descrive gli standard di qualità attesi per ogni indicatore:

| <i>Fattori</i> | <i>Indicatori</i> | <i>Unità di misura</i> | <i>Standard obiettivo</i> |
|---|---|-------------------------|---|
| Accessibilità agli uffici Caput Liberum | Ore apertura effettiva/ore lavorative totali | Ore annue | 95,00% |
| Tempo medio di attesa allo sportello | Tempo di attesa medio | Media minuti | Tempo di attesa medio inferiore a 10 minuti |
| Informazioni telefoniche | Giorni feriali lun-sab 8.30-13.00 lun-ven 15.00-17.00 | Giorni lavorativi annui | 99% di presenza negli orari indicati |
| Risposta all'utente per richieste o reclami scritti | Risposte entro 7 giorni | Numero risposte | 95,00% |
| Periodo di apertura al | Giorni di apertura e | Giorni annui | 99,00% |

| | | | |
|--------------------------------------|--|--------------------------------------|---------------------------------|
| pubblico | relativo orario | | |
| Rispetto appuntamenti concordati | Fascia di disponibilità richiesta utente | Fascia oraria | Coincidente con orario apertura |
| Preavviso per interventi programmati | Tempo minimo di preavviso | Ore | 24 |
| Mantenimento decoro e pulizia | Reclami utenza o contestazioni Ente | Numero annuo reclami o contestazioni | Inferiore a 3 |

4. SERVIZI AL PUBBLICO

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati gli Utenti sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali variazioni, per raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio, Caput Liberum e l'Amministrazione comunale sono costantemente impegnati a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

4.1 Orario apertura uffici

Gli uffici comunali sono aperti al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 13.00;

L'ufficio Caput Liberum è aperto al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, sabato dalle 08.30 alle 13.00.

4.2 Strumenti di comunicazione

I principali strumenti di comunicazione utilizzati da Caput Liberum per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite la Segreteria di Direzione che risponde al numero di telefono 0565935135 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-ven 8.30 – 13.00 / 15.00 – 17.00 e sabato 8.30 – 13.00;
- E-mail: info@caput-liberum.it;
- PEC: caputliberumsrl@pec.it;
- Presso il sito internet di Caput Liberum, www.caput-liberum.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

I principali strumenti di comunicazione utilizzati dal Comune di Capoliveri per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite il centralino che risponde al numero di telefono 0565967611 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-sab 8.30 – 13.00, martedì e giovedì 15.00 – 17.00;
- E-mail: comune@comune.capoliveri.li.it;

- PEC: comunecapoliveri@pcert.it;
- Presso il sito internet del Comune di Capoliveri, www.comune.capoliveri.li.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

4.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Reclami, segnalazioni, suggerimenti o richieste di informazioni potranno essere presentati:

- utilizzando gli strumenti di comunicazione precedentemente indicati;
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Caput Liberum srl, Piazza del Cavatore 1 – 57031 Capoliveri (LI);
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Comune di Capoliveri – Ufficio Competente – Viale Australia 1 – 57031 Capoliveri (LI).

Nella segnalazione il Cliente dovrà:

- indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire una risposta scritta;
- esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari a Caput Liberum per la ricostruzione dei fatti;
- utilizzare l'apposito modulo.

Gli stessi canali sopraindicati potranno essere utilizzati per esporre suggerimenti e/o richieste di informazioni, in tal caso è da escludere la possibilità di presentare gli stessi in forma anonima.

L'amministrazione comunale e Caput Liberum si impegnano a rispondere a tutti i reclami scritti (non anonimi) entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Non è prevista alcuna risposta per i reclami solo telefonici, anche se non anonimi. I reclami telefonici, nel caso forniscano sufficienti informazioni, potranno dar corso a eventuali azioni correttive, non daranno comunque corso a provvedimenti nei confronti di dipendenti coinvolti, e saranno comunque trattati ai fini statistici.

È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla vigente normativa (D.Lgs.196/2003).

5 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Caput Liberum e l'Amministrazione comunale si impegnano a pubblicare annualmente la Carta dei Servizi. Copie della Carta sono disponibili presso la sede di Caput Liberum; inoltre sono distribuite allo Sportello del Cittadino del Comune di Capoliveri. La Carta dei Servizi è consultabile sul sito di Caput Liberum (www.caput-liberum.it) e del Comune di Capoliveri (www.comune.capoliveri.li.it) nonché scaricabile on line in formato pdf.

