

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

1. PREMESSA

Cogeme S.p.A. è a servizio del territorio con la gestione dei servizi cimiteriali, che hanno conosciuto negli ultimi anni uno sviluppo molto intenso, apprezzato da molte amministrazioni non solo bresciane.

Accanto alle consuete attività di sepoltura, custodia e manutenzione, la Società ha sviluppato in questi ultimi anni uno specifico settore di studi e progettazione di nuovi impianti e ampliamenti, maturando una particolare esperienza che supporta i Comuni nella redazione dei piani cimiteriali, ovvero gli strumenti che consentono di programmare e pianificare interventi di medio-lungo termine, tenendo in debito conto le esigenze di mantenimento conservativo del patrimonio immobiliare (tutela e restauro).

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

COGEME S.p.A. gestisce, nel rispetto delle disposizioni di legge, i servizi funerari e cimiteriali sulla base dei seguenti principi fondamentali:

A. Eguaglianza e imparzialità di trattamento

I comportamenti e le azioni, sui quali si basa il rapporto tra gli Utenti e COGEME S.p.A. nell'erogazione dei servizi cimiteriali, sono ispirati al principio d'uguaglianza dei diritti degli Utenti stessi.

Nessuna distinzione o discriminazione nell'erogazione dei servizi cimiteriali può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

In quest'ottica COGEME S.p.A. assicura una dignitosa sepoltura alle persone indigenti, sole o abbandonate dalla famiglia, sulla base di relazione da parte del Settore Servizi Sociali del Comune di pertinenza.

B. Continuità nell'erogazione dei servizi

COGEME S.p.A. si impegna a garantire l'erogazione dei servizi cimiteriali in modo continuo e regolare.

Qualora per cause indipendenti dalla volontà della società non sia momentaneamente possibile garantire la continuità dell'erogazione dei servizi, vi è l'impegno, comunque, ad informare tempestivamente l'Utente, in merito alle misure adottate per limitare gli eventuali disagi arrecati.

C. Partecipazione, chiarezza e trasparenza

L'Utente ha diritto di chiedere chiarimenti e accedere alle informazioni d'interesse, ai sensi della legge n. 241/90 e sue modifiche e integrazioni, in merito alla prestazione di servizi funerari e cimiteriali.

In ogni caso COGEME S.p.A. garantisce all'utente procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio e una simbologia comprensibili ed efficaci.

D. Cortesia

COGEME S.p.A. assicura all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare l'Utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti.

E. Efficacia ed efficienza

COGEME S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio cimiteriale, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Cogeme SpA

25038 Rovato (Bs) - Via XXV Aprile, 18 - C.P. 90
Tel. 030 7714.1 - Fax 030 7722700
www.cogeme.net - cogeme@cogeme.net

Cap. Soc. € 4.216.000 i.v.
P. IVA 00552110983 - R.E.A. 182396
C.F. e CCIAA Brescia 00298360173

UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
BS OHSAS 18001:2007



SISTEMI DI GESTIONE
CERTIFICATI



F. Informazione e rispetto della normativa in materia di “privacy”

COGEME S.p.A. assicura una chiara ed esaustiva informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare rende note, tramite appositi avvisi leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi. Inoltre mette a disposizione idonei strumenti d'informazione tramite le consuete linee di comunicazione telefoniche e telematiche e mantiene rapporti con gli organi d'informazione.

COGEME S.p.A. s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di legge.

3. GLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

COGEME S.p.A. definisce e s'impegna a rispettare gli standard di qualità dei servizi erogati al cittadino, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi dei servizi concernenti il rapporto concessorio, le modalità di gestione, di accessibilità e di sicurezza dei cimiteri.

Si richiamano in particolare i capitolati tecnici messi a base di gara di ogni concessione cimiteriale.

4. I SERVIZI EROGATI

I servizi cimiteriali considerati nel presente documento sono i seguenti:

- 1) Il servizio di sepoltura, che si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali e ceneri.
- 2) Il servizio di esumazione e di estumulazione, che si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura/conservazione dei resti mortali/ossei rinvenuti al termine del periodo di sepoltura.
- 3) Il servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri, che si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri cittadini.
- 4) L'attività di studio, progettazione e supporto alle Amministrazioni Comunali, come accennato in premessa.