



Carta dei servizi

LA COOPERATIVA

Presentazione

La cooperativa sociale La spiga di grano si occupa di servizi cimiteriali dal 2014, nel corso di questi anni il numero dei comuni che ci ha visto come gestori è salito in modo importante. In provincia di Pistoia abbiamo gestito o gestiamo: Agliana, Buggiano, Chiesina Uzzanese, Lamporecchio, Montale, Montecatini Terme, Monsummano Terme, Ponte Buggianese, Sambuca Pistoiese, Quarrata ed alcuni servizi correlati nel comune di Larciano.

Fuori dalla provincia di Pistoia:

Castelfranco – Piandisico' (AR), Lastra a Signa (FI), Vicchio (FI), Civitella Val di Chiana (AR).

La spiga di grano è una realtà consolidata della provincia di Pistoia e, sebbene gestisca anche alcuni servizi in varie zone della regione (Prato, Firenze, Massa Carrara, Arezzo, Siena e Pisa) vuole mantenere il centro delle sue attività nel territorio d'origine. Questa scelta è dettata da due principi:

Il primo:

È che la preconditione per dare servizi di qualità ai cittadini è la conoscenza di un territorio, essere inseriti in quel contesto ed essere quindi "Competenti" in grado di attivare tutte le risorse che quel territorio esprime e che la propria realtà esprime. Avere più di 130 addetti operanti nella provincia di Pistoia ci consente di rispondere ad ogni esigenza in modo competente e tempestivo.

Il secondo:

Essere una cooperativa sociale vuol dire avere rapporti stabili con i servizi territoriali e dare risposte alle persone. Per farlo in modo adeguato bisogna conoscere il contesto in cui si opera ed essere in grado di intervenire in ogni necessità operando in modo adeguato e personalizzato, l'alternativa è non gestire i problemi.

L'obiettivo della cooperativa è quindi trovare la miglior sintesi possibile tra una alta e crescente professionalità ed un rapporto con il territorio che crediamo faccia ancora la differenza. Quando si parla di produzione è ovvio che esiste una "scalabilità" dei processi e che quindi produrre un miliardo di penne biro è più conveniente che produrne mille, questo non si declina però nei servizi dove un modello industriale deve comunque essere calato su un territorio, su una specificità locale ed armonizzato sui bisogni reali dei cittadini che possono essere letti come "omogenei e riproducibili" solo fino a un certo punto.

Le concrete dinamiche di risoluzione dei problemi di ogni giorno ci vogliono presenti, consapevoli e reattivi. Questo il nostro obiettivo e la nostra sfida, costruire modelli di organizzazione strutturati ma che non perdano mai d'occhio la dimensione territoriale e il rapporto a misura d'uomo dei servizi ad erogazione locale. In servizi come quelli oggetto della presente procedura ad esempio è impossibile non contestualizzare l'utenza, non considerare quindi che la maggior parte delle persone che frequentano come visitatori i cimiteri sono anziani, quindi persone con bisogni specifici (servizi igienici fruibili, abbattimento di barriere architettoniche, ...), limiti nell'uso delle nuove tecnologie e che



necessitano di attenzioni particolari (assenza di inciampi e di pericoli, misure di protezione dal Covid-19). La cooperativa inoltre ha determinato la sua crescita investendo su vari settori, ecologia e servizi ambientali, cimiteri e illuminazione votiva, mense scolastiche, pulizie, servizi di gestione e cura animali (Canili) questo l'ha resa dimensionalmente adeguata (circa 140 lavoratori e lavoratrici) ma anche flessibile ed in grado di adattarsi agli scenari, di spostare risorse da un settore all'altro, di valorizzare personale, mezzi, strumenti, attrezzature e competenze.

E' iscritta al registro delle Imprese della Camera di Commercio di Pistoia al REA n. PT - 143990 e nr. iscrizione Registro imprese 01369290471.

Chi siamo e come siamo organizzati:

La società è amministrata da un Consiglio di amministrazione:

- *Presidente:* Dott.sa Serena Innocenti
- *Consiglieri:* Enrico Pellegrini, Daniela Severi, Daniele Borghi, Marco Cappabianca.

La società ha un Collegio Sindacale.

- *Presidente:* dott. Alessio Brandolini
- *Sindaci:* dott. Bigagli Rodolfo, Milani Francesco, Nistico' Cinzia, Citi Antonella.

L'organico della società è costituito da:

- 1 *dirigente*
- 3 *responsabili tecnico*
- 3 *impiegati amministrativi*
- 2 *coordinatori operatori cimiteriali*
- 18 *operatori cimiteriali*
- Totale 27

Sede e indirizzi:

"La Spiga di Grano Soc. Coop. Sociale"

Sede: Via della Spiga 10 51019 Ponte buggianese PT

Uffici Amministrativi: Via delle Cantarelle 131 51018 Pieve a Nievole PT
Via G. Galilei 9, 51100 Pistoia

Cantiere operativo: Via di fattoria snc 51019 Ponte buggianese

Sito Internet: www.laspigadigrano.it

Indirizzo e-mail: info@laspigadigrano.it cimiteri.monsummano@laspigadigrano.it

CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la carta dei servizi:

La Carta dei Servizi Cimiteriali si configura come un mezzo attraverso il quale la cooperativa "La Spiga di grano" informa i cittadini sulle attività dalla stessa svolte nel particolare e delicato ambito del "servizio cimiteriale" e rende esplicite le modalità con cui si impegna ad erogare i servizi in una prospettiva di continuo miglioramento assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti, la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi di erogazione del servizio. Essa rappresenta,



pertanto, una scelta di trasparenza nel rapporto con gli utenti i quali sono informati di cosa e quanto possono attendersi dalla cooperativa.

La Carta dei Servizi rappresenta:

Uno strumento di conoscenza:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione della cooperativa, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con la cooperativa;
- fornisce indicazioni sui costi dei servizi;
- offre "informazioni utili".

Uno strumento di partecipazione:

- garantisce il monitoraggio della qualità del servizio attraverso standard definiti dal contratto di servizio e periodicamente inviati al Comune di Monsummano Terme attraverso specifica modulistica, distribuita dagli uffici ai cittadini.

Uno strumento di tutela:

- Impegna la cooperativa a dare risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni;
- stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami.

PRINCIPI GENERALI

La cooperativa La Spiga di Grano si impegna ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali:

Eguaglianza

Le regole su cui si basa il rapporto con i cittadini nella prestazione dei servizi cimiteriali sono ispirate al principio di eguaglianza. Nessuna distinzione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. È garantita parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche di utenza anche quando le stesse non sono facilmente raggiungibili, e tra le diverse categorie e fasce di utenza.

Imparzialità

Il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

Continuità

I servizi vengono garantiti tutti i giorni feriali in più siti cimiteriali distribuiti in orario anti meridiani e pomeridiani. In caso di sciopero viene garantito il seppellimento delle salme e l'accoglienza. Qualora l'erogazione del servizio non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà della cooperativa, fatto salvo quanto sopra, la cooperativa si impegna, comunque, a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.



Partecipazione ed informazione

La cooperativa garantisce ai cittadini informazione costante e dettagliata rispetto a tutti gli elementi del servizio in modo da determinare una scelta consapevole del servizio richiesto. Garantisce, altresì, la possibilità di verificare la tutela dei propri diritti e la tutela dei diritti di partecipazione. A tal fine garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni vigenti in materia.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della cooperativa che lo riguardano in quanto rientranti negli atti di natura amministrativa. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni. Il cittadino ha diritto di conoscere il nome del Direttore tecnico, i tempi relativi di esecuzione e tutti gli atti del procedimento di interesse. La cooperativa garantisce il rispetto della normativa vigente in materia di tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare consigli e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Informazione

Per favorire la migliore informazione dei cittadini, La Spiga di Grano Soc. Coop. Sociale dispone di:

- sito internet: www.laspigadigrano.it;
- numero verde;;
- diffusione di notizie e informazioni attraverso addetto stampa;

Punto informazioni

La Società La Spiga di Grano Soc. Coop. Sociale ha istituito il servizio di segreteria front office "*punto informazioni*" ubicato in via del Riposo presso il cimitero capoluogo. Il servizio sarà in grado di orientare il cittadino sui servizi proposti e sulle modalità di svolgimento degli stessi.

Compiti specifici sono:

- accogliere gli utenti presso l'ufficio;
- fornire le informazioni richieste;
- ricevere segnalazioni di guasti e/o disservizi.

Il servizio verrà svolto dall'operatore incaricato che svolge le funzioni:

- di persona quando l'utente si rechi presso il cimitero;
- telefonicamente, quando l'operatore sia contattato attraverso, o tramite il numero telefonico 344/2309807;
- tramite fax o e-mail, quando l'utente richieda risposte con questi strumenti

Le segnalazioni ricevute verranno inserite in libro giornale in cui l'operatore segnalerà in ordine progressivo e suddivisi per data:

- nome e cognome del cittadino;
- riferimenti (indirizzo, telefono etc...);
- motivo per cui si è rivolto all'operatore, se la segnalazione è chiusa o necessita di



approfondimento.

- eventuali note dell'operatore

La cooperativa garantisce un sollecito riscontro circa le segnalazioni formulate, secondo le modalità più avanti riportate, ed acquisisce periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso.

Addetto Stampa

La collaborazione di un Addetto Stampa garantisce un'informazione costante ed aggiornata delle attività della cooperativa e delle notizie di interesse dei cittadini attraverso quotidiani e tv locali.

Efficienza ed efficacia

La cooperativa garantisce la conformità dei servizi resi ai parametri di efficienza ed efficacia, secondo gli standard determinati nel contratto di servizio stipulato con il Comune di Monsummano Terme e nel rispetto del Regolamento Nazionale di Polizia Mortuaria, delle normative nazionali, regionali e delle disposizioni locali vigenti.

Cortesia

La cooperativa La Spiga di Grano Soc. Coop. Sociale opera affinché il proprio personale tratti con cortesia e rispetto tutti gli utenti. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Obiettivi:

La cooperativa La Spiga di Grano Soc. Coop. Sociale nella gestione del servizio cimiteriale si prefigge di:

- ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie al fine di perseguire il continuo miglioramento e la regolarità del servizio, avendo attenzione alla particolarità dello stesso;
- provvedere ad una costante formazione del personale al fine di elevare in un processo di crescita continuo la qualità delle prestazioni, dal punto di vista professionale, di rapporto e disponibilità con gli utenti, curando al massimo grado la sicurezza nei confronti degli utenti dei servizi e della generalità dei cittadini;
- garantire l'ottimale manutenzione e la migliore pulizia delle strutture in gestione, ricercando il miglioramento delle stesse con opere di manutenzione ordinaria e straordinaria; in tale contesto viene prestata massima attenzione alle problematiche relative alle barriere architettoniche e a quelle relative all'utilizzo di fonti innovative;
- garantire la perfetta manutenzione dei mezzi e delle attrezzature destinate ai servizi, provvedendo alla sostituzione di quelli obsoleti o non più rispondenti ai servizi cui sono destinati;
- provvedere ad una puntuale informazione al cittadino sulle prestazioni offerte, mediante la predisposizione e divulgazione della presenta Carta dei Servizi, di depliant, attraverso il sito della società, www.laspigadigrano.it, nonché attraverso le reti e i quotidiani locali.



IL SERVIZIO CIMITERIALE

Caratteristiche del servizio:

Il servizio cimiteriale è servizio pubblico essenziale e pertanto soggetto alle normative previste in materia.

Il servizio cimiteriale comunale ha ad oggetto:

| Nr. Cimitero capoluogo |
|-------------------------|
| 01 Monsummano Terme |
| Nr. Cimiteri frazionali |
| 01 Cintoiese |
| 02 Montevettolini |
| 03 Monsummano Alto |

Servizi offerti:

- Sepolture in terra, inumazioni;
- Sepolture in loculi, tombe murate e/o viali, loculi ossario e urne cinerarie tumulazioni;
- Esumazioni/estumulazioni;
- Traslazioni;
- Manutenzione ordinaria:
 - ✓ cura, pulizia,
 - ✓ diserbo,
 - ✓ giardinaggio,
 - ✓ gestione dei rifiuti;
- Manutenzione straordinaria;
- Progettazione e realizzazione nuovi impianti, manufatti, opere infrastrutturali.

LE FORME DI SEPOLTURE

Disposizioni per la sepoltura e il funerale:

Per la scelta delle modalità della sepoltura e del funerale ha prevalenza la volontà del defunto, in qualsiasi modo espressa. In difetto, le disposizioni possono essere decise, nell'ordine, da: coniuge, figli, genitori, altri parenti, eredi, altri interessati. Le forme di sepoltura sono: inumazione, tumulazione.

Inumazione:

Si intende la sepoltura nella nuda terra. Il periodo di inumazione è di dieci anni ed è rinnovabile per ulteriori 5 anni, previo utilizzo di specifici enzimi per favorire i processi di mineralizzazione delle salme. Il servizio è a pagamento ad esclusione dei casi di indigenza opportunamente certificati dai competenti uffici del Comune di Monsummano Terme. La tariffa viene stabilita dal Comune di Monsummano Terme ed è inserita nel tariffario consultabile presso gli uffici e nel sito internet del Comune di Monsummano Terme;

L'inumazione viene eseguita immediatamente dopo il funerale.

La concessione per inumazione deve intendersi come diritto d'uso che non conferisce proprietà sul terreno.



È importante sapere che:

- per la posa in opera di lapidi e monumenti occorre attenersi alle misure prescritte dalle disposizioni di legge e regolamentari;
- nei 12 (dodici) mesi seguenti la sepoltura non è possibile apporre alcun manufatto sopra il tumulo, fatto salvo il giardinetto provvisorio in materiale ligneo;

Tumulazione:

La tumulazione è la sepoltura in manufatti costruiti all'interno dei cimiteri e dati in concessione d'uso. Esistono diversi tipi di manufatti per la tumulazione di salme, resti ossei, ceneri.

| | | |
|------------------------------|---|-------------------------|
| Loculi | Per sepolture individuali | Concessione per 40 anni |
| Aree privilegiate | Per sepolture individuali | Concessione per 40 anni |
| Cellette ossario/urne | Per sepoltura di resti ossei urne cinerarie | Concessione per 40 anni |
| Cappelle di famiglia | Per sepolture plurime di salme | Concessione per 99 anni |

Esumazione:

Disseppellimento della salma precedentemente inumata al termine del ciclo di sepoltura: 10 anni. Tali operazioni sono sospese, a termini di legge, durante il periodo estivo.

Esumazione straordinaria:

Disseppellimento della salma prima della scadenza ordinaria, 10 anni, a richiesta dei familiari per trasferimento ad altro posto o a richiesta dell'autorità giudiziaria. Si provvede alla esumazione (ordinaria) almeno dopo 10 anni dalla sepoltura nella nuda terra, previa informazione ai familiari, tramite affissione di avvisi nei singoli cimiteri e presso l'Albo Pretorio del Comune di Monsummano Terme e invio di lettera raccomandata A/R agli eredi più prossimi al defunto.

Standard del servizio esumazione:

- Si procede ad esumazione ordinaria decorsi 30 giorni dall'affissione all'Albo Pretorio;
- Si procede ad esumazione straordinaria in accordo con i congiunti e con gli uffici Asl competenti.

È importante sapere che:

Il concessionario e gli altri familiari possono presenziare alle operazioni e possono disporre come segue:

- seppellimento dei resti ossei in una *celletta ossario* a fronte della stipula di apposito contratto di concessione di durata quarantennale e pagamento della tariffa di concessione vigente al momento;



- seppellimento dei resti ossei in altro posto già oggetto di concessione a fronte di specifico contratto di concessione per la durata residua della originaria concessione del posto e pagamento della tariffa, vigente al momento;

- inumazione resti ossei in campo comune con altra salma già inumata;
- dispersione dei resti in Ossario Comune (gratuita);
- avvio a cremazione e successiva sistemazione delle ceneri.

Nel caso in cui, al momento del disseppellimento, si rilevi una non completa mineralizzazione si potrà:

- avviare i resti a cremazione (con il consenso degli aventi diritto);
- prorogare la permanenza in terra in apposita area di inumazione stabilita dagli uffici comunali ove non ci sia richiesta di avviare i resti mortali a cremazione.

Estumulazione:

Disseppellimento della salma alla scadenza del periodo di concessione del posto. Si procede ad estumulazione previa informazione ai familiari, a mezzo di raccomandata A/R ove possibile, e comunque previa esposizione di chiari avvisi e mediante affissione di avvisi all'Albo Pretorio del Comune.

È importante sapere che:

Il concessionario e gli altri familiari possono presenziare alle operazioni e possono disporre come segue:

- seppellimento dei resti ossei in una *celletta ossario* a fronte della stipula di apposito contratto di concessione di durata quarantennale e pagamento della tariffa di concessione vigente al momento;
- seppellimento dei resti ossei in altro posto già oggetto di concessione a fronte di specifico contratto di concessione per la durata residua della originaria concessione del posto e pagamento della tariffa, vigente al momento;
- dispersione dei resti in Ossario Comune (gratuita).

Nel caso in cui, al momento del disseppellimento, si rilevi una non completa scheletrizzazione si potrà:

- trasferire i resti in area ad "inumazione" per un periodo minimo di 5 anni;
- avviare i resti a cremazione (con il consenso del concessionario).

Traslazione:

Su richiesta del concessionario è possibile procedere ad estumulazione prima della scadenza della concessione, (straordinarie) per trasferire il congiunto in altro posto nello stesso cimitero o in altro cimitero (traslazione) o per avviarlo a cremazione.

È importante sapere che:

- la traslazione può essere effettuata soltanto previa autorizzazione rilasciata dall'ufficio Economato del Comune di Monsummano Terme;
- la anticipata restituzione dei manufatti ricevuti in concessione, non dà luogo a



nessuna forma di rimborso.

Standard del servizio:

Se il servizio è relativo a cimiteri gestiti dalla azienda La Spiga di Grano Soc. Coop. Sociale, l'operazione è eseguita nel termine di giorni 15 (quindici) dalla oggettiva disponibilità del posto presso il quale si intende operare il trasferimento.

È importante sapere che:

Le operazioni di traslazione sono sospese, a termini di legge, durante il periodo estivo.

SERVIZIO LUCI VOTIVE

Led: La Cooperativa, sensibile alle problematiche ambientali, ha avviato un processo teso al risparmio energetico. In tale ottica ha dato inizio, nei vari siti cimiteriali che gestisce, alla sostituzione di lampade del tipo tradizionale con lampade a Led a basso consumo. Il servizio *luci votive* consiste nell'attivazione e nel mantenimento dell'illuminazione votiva sulla sepoltura. In particolare la cooperativa La Spiga di Grano Soc. Coop. Sociale gestisce:

- le richieste di allacciamento trasmesse dal comune di Monsummano Terme;
- le richieste di disdetta o modifica del servizio;
- le segnalazioni e i guasti.

È possibile attivare il servizio luce votiva in qualsiasi momento attraverso apposita richiesta da effettuarsi presso gli uffici del comune di Monsummano Terme.

- Il servizio è soggetto a pagamento sulla base della tariffa annualmente approvata dal Comune di Monsummano Terme.

Per sottoscrivere il contratto è necessario presentarsi all'ufficio muniti di idoneo documento di riconoscimento e del codice fiscale. La durata del contratto è quella della sepoltura e prevede un canone annuale.

E' importante sapere che:

- se non viene inviata disdetta agli uffici competenti del comune il contratto è rinnovato annualmente;
- il mancato pagamento della fattura annuale del canone, decorsi 120 giorni dalla sua emissione, comporta l'interruzione del servizio;
- la disdetta del contratto può essere effettuata in qualsiasi momento, previo pagamento dei ratei dei mesi fruiti sino alla data di slaccio, con comunicazione inoltrata agli uffici mediante appositi moduli.

Segnalazione di Guasti:

Eventuali guasti possono essere segnalati:

- direttamente presso l'ufficio del cimitero, utilizzando gli appositi moduli a disposizione;
- presso il l'ufficio Economato del comune di Monsummano Terme



- telefonicamente o a mezzo fax al n. 0572/82676, o al numero 392 0704444;
- via mail all'indirizzo cimiteri.monsummano@laspigadigrano.it;

Standard del servizio:

La Spiga di Grano Soc. Coop. Sociale evade le richieste di allacciamenti:

- entro 5 giorni dalla richiesta nei settori già dotati di impianto elettrico;
- per i settori non dotati di impianto elettrico è necessario qualche giorno in più arrivando ad un massimo di 15 giorni lavorativi;
- la chiusura per trasferimento del punto luce entro 15 giorni dalla richiesta;
- le riparazioni dei guasti entro 15 dalla richiesta;
- la sostituzione di lampadine entro 5 giorni dalla segnalazione.

Autorizzazioni:

- tutti i lavori sulle sepolture richiedono l'autorizzazione da parte del comune di Monsummano Terme;
- le domande di autorizzazione devono essere consegnate all'ufficio tecnico del comune settore manutenzione del patrimonio;

Tariffe e modalità di pagamento luci votive:

Per conoscere le tariffe aggiornate di tutti i servizi è possibile rivolgersi all'ufficio Economato del Comune di Monsummano Terme, che provvederà ad inoltrare le richieste alla cooperativa.

I pagamenti possono essere effettuati Spese di allacciamento:

- Con carta di credito o bancomat presso l'ufficio Economato;
- Tramite versamento alla tesoreria del comune.

MANUTENZIONI

Pulizia e ritiro rifiuti:

Per i servizi in oggetto la cooperativa si avvale di propri operatori selezionati adeguatamente, formati ed istruiti.

Standard del servizio:

Pulizia e gestione dei rifiuti

Cimitero comunale capoluogo:

- si procede alla pulizia 5 volte la settimana;
- i cestini per i rifiuti indifferenziati presenti nel cimitero vengono svuotati negli appositi bidoni 3 volte a settimana;
- i cestini di raccolta rifiuti differenziata che sono collocati in vari punti del cimitero, vengono esposti mantenendo il calendario del gestore dei servizi ambientali;
- il ritiro dei rifiuti dai cassonetti esterni al cimitero viene operato da Alia s.p.a.

Cimiteri periferici:



- si procede alla pulizia 3 volte a settimana;
- i cestini per i rifiuti indifferenziati presenti nel cimitero vengono svuotati negli appositi bidoni 2 volte a settimana;
- i cestini di raccolta rifiuti differenziata che sono collocati in vari punti del cimitero vengono esposti mantenendo il calendario del gestore dei servizi ambientali

Verde e giardinaggio:

Cimitero comunale capoluogo:

• il taglio dell'erba e il giardinaggio è eseguito con cura e regolarità, seguendo i criteri C.A.M. dettati dal D.M 10 Marzo 2020 del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare;

- la potatura degli alberi è eseguita 1 volta ogni anno;
- interventi di diserbo secondo necessità e almeno 2 – 3 volte l'anno.

Cimiteri periferici:

• il taglio dell'erba e il giardinaggio è eseguito con cura e regolarità, seguendo i criteri C.A.M. dettati dal D.M 10 Marzo 2020 del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare;

- la potatura degli alberi è eseguita 1 volta all'anno;
- interventi di diserbo secondo necessità e almeno 2- 3 volte l'anno.

Servizio idrico presenza di fontane per l'attingimento di acqua:

La cooperativa opera al fine di garantire la presenza di acqua in tutti i siti cimiteriali gestiti, fatto salvo per i cimiteri di Montevettolini e Monsummano Alto che non essendo provvisti di collegamento all'acquedotto sono muniti di cisterne che vengono approvvigionate di acqua dalle squadre di operai comunali. Pertanto la cooperativa provvede a segnalare la necessità al Responsabile del cantiere comunale che operativamente invia la squadra per il riempimento.

Cimiteri con allacciamento all'acquedotto

| N. | CIMITERO |
|----|----------------------------|
| 01 | Monsummano Terme Capoluogo |
| 02 | Cintolese |

Fontane presenti nei cimiteri

| N. | CIMITERO | FONTANE INTERNE |
|----|----------------------|-----------------|
| 01 | Monsummano Capoluogo | 10 |
| 02 | Cintolese | 5 |
| 03 | Montevettolini | 3 |
| 04 | Monsummano Alto | 1 |

È importante sapere che:

- un corretto uso dell'acqua è segno di rispetto degli altri;
- un corretto uso dell'acqua nei siti cimiteriali concorre al contenimento dei costi dei servizi stessi;



- la fornitura di acqua ha un costo per la cooperativa che si ripercuote sui servizi resi.

ORARI

Orario uffici:

Gli uffici della azienda La Spiga di Grano Soc. Coop. Sociale posti in via delle cantarelle n.131 sono aperti:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 e dalle ore 15,30 alle ore 18,00;

L'ufficio del cimitero di Monsummano Terme è aperto

- dal lunedì al sabato dalle ore 8,30/12,30

Orario apertura Cimiteri:

Tutti cimiteri sono aperti con i seguenti orari:

- *orario invernale:* dalle ore 8,30 alle ore 17,30;
- *orario estivo:* dalle ore 8,00 alle ore 19,00;

L'apertura e la chiusura dei cancelli dei cimiteri, è operata da personale della società La Spiga di Grano Soc. Coop.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il cittadino può inviare suggerimenti o denunciare il mancato rispetto di quanto previsto nella presente carta:

- in forma scritta all'indirizzo: La Spiga di Grano Soc. Coop. Sociale via delle Cantarelle n. 131, 51018 Pieve a Nievole;
- tramite fax al n. 0572/521333;
- tramite posta elettronica all'indirizzo: cimiteri.monsummano@laspigadigrano.it o info@laspigadigrano.it
- numero di telefono 344 2309807

La cooperativa La Spiga di Grano Soc. Coop. Sociale si impegna a fornire risposta scritta entro gg. 10 lavorativi. Con gli stessi mezzi il cittadino può fornire suggerimenti.

Modalità di ristoro dell'utenza:

La cooperativa, nell'ipotesi di mancato rispetto degli standard definiti per i servizi di tumulazione, inumazione e allacciamento luci votive, si impegna a rimborsare all'utente una quota forfettaria così definita:

- *risposta ai reclami degli utenti* = indennizzo di euro 20,00
- *consegna ceneri ai familiari dopo il ritiro dal crematorio* = indennizzo di euro 25,00
- *riparazione e/o sostituzione lampada votiva* = indennizzo di euro 20,00
- *attivazione lampada votiva* = indennizzo di euro 25,00
- *disattivazione lampada votiva* = indennizzo di euro 20,00



Procedura

Le domande di rimborso, in forma scritta, dovranno pervenire agli uffici della società La Spiga di Grano Soc. Coop. Sociale entro giorni 15 lavorativi dal verificarsi dell'evento che ha determinato il reclamo. La società provvederà entro giorni 30 agli accertamenti necessari per le opportune verifiche e, riscontrata la validità della richiesta, provvederà al rimborso entro 90 giorni dalla presentazione della richiesta. Nel caso in cui non venga riscontrata la validità della richiesta, la Società provvederà a darne tempestiva informazione all'utente.

INFORMAZIONI UTILI

Cosa fare in caso di evento luttuoso:

Se il decesso avviene in casa :

- occorre chiamare il medico curante o la guardia medica che constati il decesso e compili un certificato su apposito modulo ISTAT.

La famiglia o l'agenzia di onoranze funebri prescelta deve:

- avvisare il medico necroscopo chiamando il 118, il quale procederà all'accertamento di morte e compilerà specifico certificato;
- denunciare all'ufficio di Stato Civile del Comune il decesso, con i dati anagrafici del defunto, entro le 24 ore, portando i certificati rilasciati sia dal medico curante o guardia medica, sia dal medico necroscopo.

Se il decesso avviene in ospedale o in casa di cura:

- per la denuncia e le relative certificazioni provvede l'Amministrazione Ospedaliera o la Direzione della Casa di Cura.
- In caso di morte violenta, di morte improvvisa per la strada o in luoghi pubblici, ovvero in caso di morte di persone che vivono sole, è necessario avvertire l'Autorità Giudiziaria (chiamando il 113) la quale dopo gli accertamenti di legge, darà disposizione per la rimozione della salma.

Consigli utili:

Nella scelta dell'Impresa Funebre:

- valutare, sulla scorta di esperienze dirette o indirette, il grado di competenza e di adeguatezza dei prezzi;
- dubitare di chi contatta i cittadini all'interno di ospedali, case di cura o telefonicamente, offrendo servizi funebri;
- scegliere la ditta recandosi possibilmente nella sede delle Onoranze funebri al fine di verificare la qualità dei servizi e dei prezzi;
- richiedere il preventivo scritto di ogni prestazione o fornitura attinente il funerale e confrontarla con i listini esposti;
- se possibile delegare ad un familiare emotivamente meno coinvolto le procedure per lo svolgimento del funerale o farsi accompagnare da persona amica;
- predisporre mentalmente o per scritto un elenco delle principali scelte in ordine a:



luogo di seppellimento, tipo di sepoltura, tipo di cofano, ricorso o meno alla cremazione, necrologi, manifesti, fiori, disponibilità di una fotografia;

- per i trasporti funebri su lunghe distanze, anche da e per l'estero, valutare soluzioni alternative all'auto funebre, come l'uso di aereo o la cremazione preventiva;
- trasporti di resti mortali o urne cinerarie possono essere effettuati anche con auto propria.

Detrazione delle spese funerarie:

- ai fini della dichiarazione dei redditi, può essere dedotto il 19% dell'importo complessivo delle spese per un tetto non superiore a euro 1550,00;
- sono ammesse in detrazione le spese funebri sostenute in dipendenza della morte del coniuge, ascendenti e di discendenti di primo grado;
- le voci deducibili sono quelle del funerale vero e proprio: trasporto, cofano, accessori al servizio funebre, operazioni accessorie, operazioni cimiteriali;
- per le detrazioni vale la data del pagamento;
- per l'intestazione della fattura occorrono il codice fiscale e un documento di identità.

Passaporto mortuario:

- documenti necessari per il trasferimento di salme, resti o ceneri da o verso l'estero sono diversi a seconda della nazione di destinazione o di provenienza.

Validità della Carta:

La presente carta è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della azienda La Spiga di Grano Soc. Coop. Sociale in data...