

COMUNE di ACQUI TERME



**PROPOSTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE
DELLA GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI, DELLA
MANUTENZIONE ORDINARIA, DELL’ILLUMINAZIONE
VOTIVA (A FAR DATA DALLA SCADENZA DELLA
CONCESSIONE IN ESSERE) E PER LA REALIZZAZIONE DI
INTERVENTI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA E DI
NUOVI MANUFATTI CIMITERIALI**

Proposta ai sensi dell’art. 278 del D.P.R. n. 207 del 5 ottobre 2010

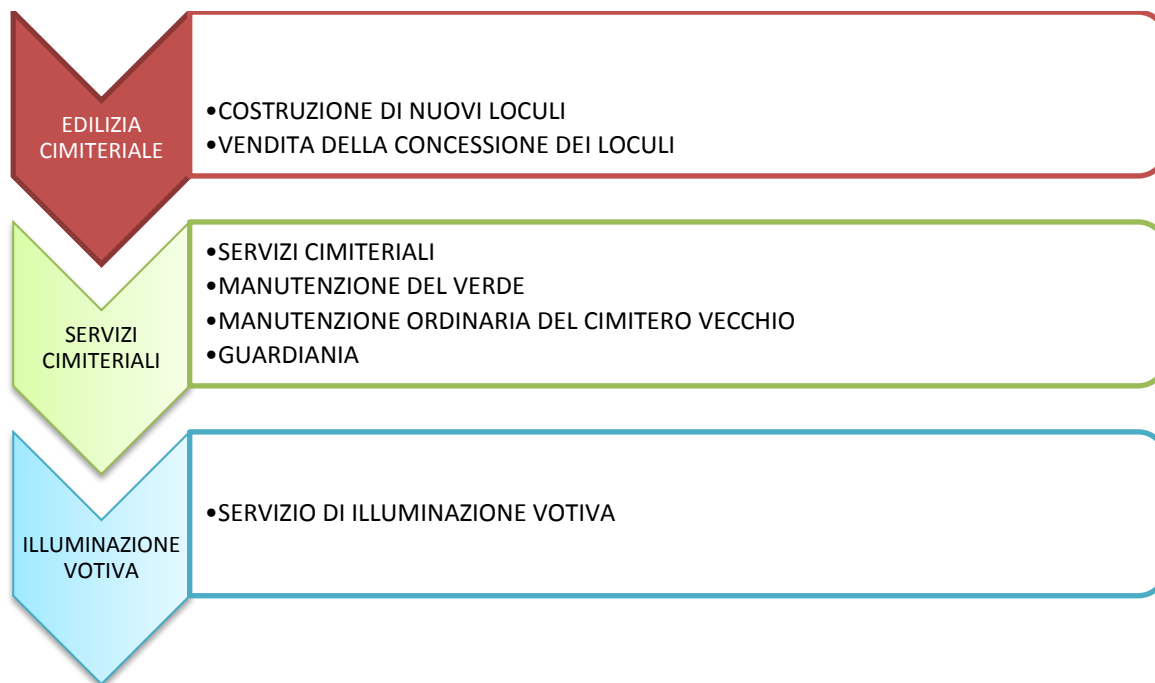


SPECIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

COSTITUENDA A.T.I. PROPONENTE:
ALTAIR S.R.L.
EDILVER S.R.L.

PREMESSA

L'iniziativa di project financing proposta si articola su più servizi, tutti inerenti il settore cimiteriale.



Il presente documento delineerà le caratteristiche dei tre “macro-settori” sopra riportati: edilizia cimiteriale, servizi cimiteriali, illuminazione votiva.

Il filo conduttore di tutti i servizi sarà rappresentato da due documenti che stabiliscono inequivocabilmente il perimetro entro il quale gli operatori coinvolti nelle varie mansioni dovranno rimanere nel rispetto dei defunti, dei famigliari e dei dolenti, delle imprese funebri e degli ambienti nei quali si troveranno ad operare. Si tratta del “codice etico” e della “carta dei servizi”.

Ancor prima dei documenti vi è però una filosofia aziendale basata su alcuni principi fondamentali imprescindibili e su una gestione delle risorse umane attenta a comprendere le esigenze degli operatori.

Sono infatti le persone a disegnare la qualità di un servizio e regole chiare unite a meritocrazia sono elementi base per garantire condizioni di lavoro ottimali.

LA FILOSOFIA AZIENDALE ALLA BASE DEL SERVIZIO

In questi ultimi anni la gestione del personale ha subito grandi trasformazioni dettate dall'andamento di un mercato sempre più competitivo e “veloce” e a un adeguamento della figura del lavoratore ai nuovi canoni richiesti. Appare evidente che il modo di fare impresa oggi è notevolmente cambiato: la gestione del personale non deve essere più considerata come la gestione di un costo, ma deve essere intesa come elemento fondamentale della struttura organizzativa aziendale, funzionale alla crescita e allo sviluppo.

Nella gestione delle risorse umane vi sarà una maggiore focalizzazione rispetto ad alcune politiche, quali un maggiore coinvolgimento dei dipendenti nei processi decisionali, attraverso una migliore e più intensa comunicazione fra la proprietà, i quadri dirigenti ed i collaboratori, il riconoscimento delle prestazioni attraverso differenti sistemi retributivi, il reclutamento, la selezione e la formazione del personale, in considerazione della crescente flessibilità che oggi viene richiesta nel ricoprire ruoli e mansioni all'interno di un'azienda.

Le risorse umane sono un fattore determinante e fondamentale per il successo del servizio e una gestione delle stesse basata sulla meritocrazia, sulla disciplina e sull'organizzazione risulta elemento vincente per affrontare le sfide del futuro.

In un settore delicato quale quello cimiteriale la linea guida di tutte le azioni, deve essere il considerare i nostri utenti "persone" prima che "clienti": questo minimo comune denominatore dovrà essere il faro per tutti gli operatori impegnati nelle attività del gruppo.

LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Offrire un servizio di qualità è elemento che fa la differenza ed è l'obiettivo che si vuole perseguire in ogni settore della concessione; per avere alta qualità è necessario che coloro che offrono il servizio siano motivati e appassionati;

la forza lavoro dovrà essere composta da persone che svolgono le loro mansioni con passione e motivazione: fattori questi che risultano alla base di un sistema che sia caratterizzato dalla necessaria **versatilità e flessibilità** che risultano indispensabili per adeguarsi continuamente e rapidamente alle esigenze dell'utenza cui i servizi vengono offerti.

Tempi rapidi nel soddisfare le esigenze degli utenti, **precisione**, trasparenza e **tracciabilità dei processi** di lavorazione e **qualità** nella scelta dei materiali sono cardini sui quali sviluppare l'attività del gruppo e sui quali disegnare l'organizzazione della forza lavoro.

FORMAZIONE

Il processo formativo del personale di un gruppo che vuole consolidare e rafforzare la propria leadership in un settore di mercato così particolare deve essere alla base delle programmazioni riguardanti il personale.

Con questo approccio verrà garantita particolare attenzione anche alla formazione del personale impegnato nella gestione dei servizi di Sassari.



PRINCIPI FONDAMENTALI

In relazione ai rapporti con l'utenza il personale, nell'espletamento dei servizi, rispetterà i seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Imparzialità

Il comportamento del Gestore nei confronti degli utenti deve ispirarsi 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 e le norme regolatrici del settore.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle norme statali, regionali, provinciali e comunali, nonché dal Contratto di Servizio con il Comune. Nel caso di eccezionalità che comportano funzionamento irregolare del servizio, il Gestore provvede ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

Diritto di scelta

Il Gestore, qualora sia possibile offerta differenziata di modalità di attuazione (anche di segmenti) del servizio, garantisce ai cittadini un'informazione preventiva e il diritto di scelta.

Partecipazione ed informazione

Il Gestore garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. In particolare il Gestore agevola, per quanto di competenza, l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni in materia di informazione agli utenti, contenute nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Efficienza ed efficacia

Il Gestore garantisce che i servizi siano resi in conformità ai parametri di efficienza ed efficacia definiti, nonché secondo i criteri determinati dal Regolamento Nazionale di Polizia Mortuaria e del Regolamento Comunale. Garantisce altresì che i servizi siano erogati con le modalità disciplinate dal Contratto di Servizio.

Il Gestore garantisce inoltre all'utente procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

Cortesia

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine tutto il personale dipendente della Società, nonché quello di cui comunque la stessa si avvale per la resa dei servizi, è tenuto ad identificarsi, nei modi di legge, ed a agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi inerenti le materia specifiche del servizio.



CODICE ETICO

Operatori impiegati presso i Cimiteri di Acqui Terme

Dotare la gestione di un cimitero di un codice etico è un passo fondamentale per esplicitare una serie di principi sui quali è necessario organizzare il servizio.

Uno strumento che sia in grado di delineare con precisione i paletti entro i quali gli operatori, a qualunque titolo si muovano all'interno dell'organizzazione, devono rimanere.

Il codice etico è un elemento distintivo di una attività professionale che non può essere "come le altre".

La responsabilità che gli operatori hanno nel gestire l'ultimo saluto ad un defunto, sia nei confronti della salma che nei confronti dei dolenti, è talmente particolare e delicata che non può essere equiparata ad nessun altro tipo di attività.

Il Codice Etico deve essere il faro per coloro che si troveranno ad operare nelle nostre aziende.

I principi contenuti all'interno del Codice Etico possono essere così sintetizzati:

- Il personale si impegna a riconoscere, rispettare e tutelare la dignità del defunto ed il dolore dei congiunti;
- Defunto e feretro rappresentano un corpo unico e inscindibile;
- Ogni feretro va trattato con rispetto, come se si trattasse di quello di un proprio caro;
- I gesti tecnici sul feretro del defunto e/o sulle ceneri vanno effettuati con la delicatezza ed il rispetto che si devono alla situazione;
- Tutti gli operatori dovranno tenere un comportamento consono al tipo di servizio svolto: compostezza, linguaggio adeguato, tranquillità ed atteggiamenti appropriati sono elementi fondamentali per gli operatori di un crematorio e di un cimitero;
- Allo stesso modo tutti gli operatori dovranno utilizzare un abbigliamento adeguato e dovranno curare il proprio aspetto fisico in modo da presentarsi in maniera pulita, ordinata e rispettosa ai dolenti: non sono ammessi indumenti poco rispettosi del commiato dei defunti;
- Tutti gli operatori si impegnano a provvedere direttamente a mantenere in stato decoroso ed ordinato gli ambienti di lavoro;
- Dovranno essere evitati atteggiamenti che possano urtare la sensibilità degli utenti: indifferenza, indisponenza, distrazione, disinteresse e superficialità sono elementi negativi che non possono essere tollerati nella gestione dei rapporti con i dolenti;
- Tutti i dipendenti si impegnano a garantire ed a rispettare la libertà di culto;
- Tutti i dipendenti si impegnano a non discriminare alcuno per nessun motivo;

- Tutti gli operatori si impegnano a garantire riservatezza, a rispettare il segreto professionale ed a evitare ogni indiscrezione nelle questioni famigliari di cui siano venuti accidentalmente a conoscenza;
- I principi su cui dovrà essere basato il lavoro degli operatori sono l'onestà e l'integrità morale, il rispetto rigoroso della normativa di settore e vigente, la trasparenza, l'uguaglianza, la riservatezza, la libertà di scelta ed il rispetto per l'ambiente e le persone

SERVIZI CIMITERIALI – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Al fine di assicurare lo svolgimento dei servizi in funzione del decoro la costituenda ATI si servirà di personale qualificato ed idoneo, sia per qualità morali, sia per rispettoso contegno, che il luogo e le funzioni richiedono, il quale fra l'altro dovrà indossare apposita divisa e mostrare il contrassegno della ditta; rimane la facoltà dell'Amministrazione comunale di pretendere l'allontanamento dei dipendenti che avessero dato luogo a lamentele per incapacità o per poco riguardosa condotta nei confronti del pubblico o verso persone preposte ad altre mansioni cimiteriali assicurare per ogni operazione cimiteriale oggetto di affidamento un numero di personale presente idoneo ed adeguato allo svolgimento del servizio in maniera corretta e decorosa.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

I servizi cimiteriali sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici essenziali, pertanto, l'erogazione degli stessi dovrà avere carattere di regolarità, continuità e completezza.

I servizi Cimiteriali non potranno in nessun caso essere sospesi e pertanto saranno adottare tutte le misure possibili per ridurre il disagio agli utenti.

Per offrire un servizio adeguato agli standards attesi l'organizzazione del servizio sarà organizzato nel seguente modo:

- Organizzazione e coordinamento della/e squadra/e preposta/e ai servizi oggetto dell'appalto;
- Collegamento quotidiano con il servizio cimiteriale del Comune di Acqui Terme sia direttamente presso gli uffici sia per via telematica, telefonica, fax etc.;
- Organizzazione delle operazioni preliminari ai vari servizi cimiteriali previa consultazione della banca dati delle prenotazioni;
- Espletamento delle funzioni amministrative collegate ai servizi oggetto dell'appalto in stretto contatto con il servizio cimiteriale;
- Confronto con l'ufficio servizi cimiteriali, con la direzione LL.PP. e, se del caso, con le imprese di onoranze funebri per eventuali problematiche organizzative, amministrative, logistiche o costruttive;
- Le operazioni di ricevimento e trasporto salme saranno organizzate secondo il criterio riportato:

- ritiro e controllo dei documenti accompagnatori della salma (autorizzazione alla sepoltura –autorizzazione al trasporto – verbale di cremazione – comunicazioni varie);
- assistenza al personale dell'impresa funebre, incaricato al trasporto, nello scaricare il feretro dall'auto funebre, trasporto del feretro al luogo di tumulazione o inumazione, compresa l'eventuale sosta nella chiesa del cimitero e/o deposito nella camera mortuaria, con mezzo idoneo autorizzato e riservato esclusivamente per detto servizio;
- consegna dei documenti accompagnatori ai responsabili del servizio cimiteriale

Numero addetti utilizzati

Per l'espletamento dei servizi, si prevede la presenza delle seguenti figure professionali:

- **N.1 operatore con mansioni di responsabile;**
- **N.3 operatori cimiteriali;**

All'occorrenza il Concessionario verificherà la necessità di un ulteriore operatore cimiteriale da impiegare

Qualifiche professionali

Il personale impiegato avrà una formazione tale da essere interscambiabile in funzione del tipo di servizio on in funzione della necessità.

Oltre ad una formazione specifica per le operazioni di manutenzione del verde , il personale addetto sarà adeguatamente formato con corsi specifici per servizi cimiteriali .

Secondo quanto previsto dall'art. 113 D.L. 267/2000 riguardante le disposizioni sul Nuovo Ordinamento degli Enti Locali il Comune ha comunque sempre "compiti di sorveglianza, indirizzo e supervisione". Entro il recinto Cimiteriale la titolarità dei servizi Necroforici sorge esclusivamente in capo all'Ente Locale "Comune" che garantisce alla cittadinanza queste prestazioni, direttamente tramite i propri Dipendenti od attraverso una ditta Appaltatrice.

Da queste considerazioni e dalla specificità della professione di Operatore cimiteriale, nasce l'assoluta necessità di una Formazione mirata e attenta.

La formazione ha lo scopo di rendere gli Operatori cimiteriali coscienti e consapevoli dei rischi derivanti dal loro operare con cadaveri e resti da Esumazioni ed Estumulazioni e da tutte quelle operazioni che giornalmente si svolgono all'interno dei Cimiteri.

La Concessionaria si impegna a nominare ed a comunicare, in caso di aggiudicazione della gara, al Comune di Acqui Terme al momento della stipula del contratto, un referente unico al quale l'Amministrazione concedente possa fare riferimento, con l'obbligo di eventuale intervento presso le strutture, in caso di

insorgenza di problematiche di varia natura e/o genere in ordine alla corretta esecuzione dei servizi.

Il Referente del Concessionario o, in sua assenza, qualsiasi addetto all'esecuzione dei servizi, hanno l'obbligo di segnalare all'Amministrazione concedente qualsiasi problema, contrattempo, inconveniente, che dovesse manifestarsi nel corso dello svolgimento dei servizi.

Il Concessionario garantisce un servizio di reperibilità giornaliero, compresi i giorni festivi e le domeniche, per tutta la durata dell'apertura dei cimiteri come di seguito riportato:

I servizi proposti saranno svolti mediante personale in possesso dei requisiti di seguito specificati. Il numero e la presenza degli operatori adibiti ai servizi saranno adeguati alle caratteristiche dei servizi e saranno composti da personale adeguatamente formato ed idoneo al rapporto con il pubblico.

Si assicurerà inoltre la necessaria forma di flessibilità nell'assetto organizzativo e nell'impiego delle risorse professionali coinvolte nella gestione dei servizi, tenendo conto della variabilità delle esigenze dei dolenti.

In seguito alla aggiudicazione verrà fornito il nome del proprio responsabile della conduzione e della esecuzione, verrà inoltre fornito l'elenco dei nominativi del personale impiegato con relativa qualifica e curriculum.

Il personale impiegato nei servizi dovrà:

- svolgere la propria attività con diligenza, correttezza e puntualità negli orari, mantenendo un comportamento educato e collaborativo nei confronti del personale educativo e dei colleghi e di massima correttezza e professionalità verso i bambini e le loro famiglie;
- mostrare capacità e disponibilità a lavorare in gruppo con i colleghi, nonché capacità e attitudine alla relazione con i bambini, alla loro sorveglianza e cura;
- essere in possesso dei requisiti di idoneità sanitaria se e nei modi richiesti e prescritti dalle norme vigenti per il profilo professionale ricoperto e, in ogni modo, essere esenti da malattie infettive;
- assicurare il pieno rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003, in materia di privacy, garantendo la segretezza professionale per le informazioni relative agli utenti di cui dovesse venire a conoscenza in ragione delle funzioni svolte;
- avere cura adeguata della propria igiene personale e del vestiario (disponendo di avere sempre un ricambio) e portare in modo visibile il cartellino di identificazione, con nominativo e impresa di appartenenza;
- conformarsi al Codice di Comportamento dei dipendenti delle Pubbliche Amministrazioni (DPCM 28.11.2000).

In caso di aggiudicazione verrà fornita all'Amministrazione una tabella redatta, per coprire i servizi richiesti, secondo lo schema sotto riportato completata con l'indicazione dei nominativi .

OPERATORE	MANSIONI	ORARIO													
		L		M		M		G		V		S		D	
		m	p	m	p	m	p	m	p	m	p	m	p	m	p
Sig.....	Operatore Responsabile														
Sig.....	Operatore cimitero														
Sig.....	Operatore cimitero														

m= mattino p= pomeriggio

In caso di aggiudicazione verrà fornito inoltre l'elenco degli incarichi per le seguenti mansioni:

- Nominativo del responsabile della sicurezza;
- Nominativo del rappresentante dei lavoratori;
- Nominativo del responsabile delle prestazioni;
- Nominativo del Coordinatore delle attività;
- Mezzi e attrezzature previste e disponibili per l'esecuzione del lavoro;
- Dotazioni di protezione individuale;
- Altre informazioni che ritenga utili fornire in merito al suo servizio di prevenzione e protezione in materia di sicurezza.

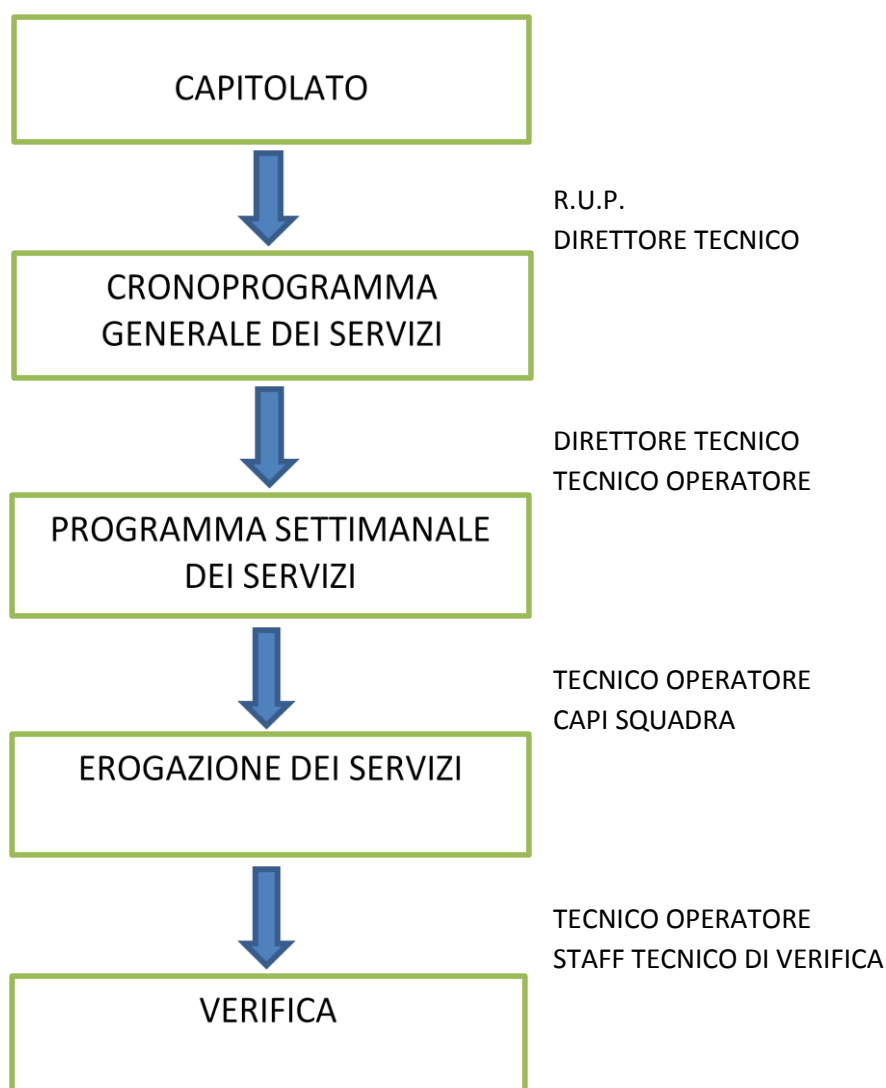
Tipo di rapporto di lavoro

Per l'inquadramento dei contratti di lavoro si farà riferimento a:

settore : Aziende Artigiane di Pulimento e Multiservizi

SERVIZIO DI GESTIONE

Il Piano Operativo di Lavoro proposto sarà sviluppato in accordo tra il Responsabile del Procedimento e il Direttore Tecnico del Concessionario secondo lo schema sotto riportato .



ORDINI DI SERVIZIO

Il Direttore Tecnico definirà preventivamente gli ordini di servizio riguardanti:

- locations interessate dai servizi
- tipologia dei servizi da effettuare
- mezzi di trasporto , macchine operatrici ed attrezzature da utilizzare
- materiali da impiegarsi articolati per qualità e quantità
- corrispondente numero di operai da impiegare
- prestazioni d'opera fornite o programmate e attività tecniche , articolate per qualifica professionale

ESECUZIONE DEGLI INTERVENTI

la Squadra Tipo sarà costituita da minimo 2 persone (di cui una Caposquadra) dotate di macchinari , attrezzi , strumenti , materiali , segnalazioni per la sicurezza e dispositivi di protezione individuale opportuni al servizio per cui sono ordinati , muniti di telefono cellulare (Caposquadra) e quindi raggiungibili in ogni momento all'interno della Città.

A seconda delle situazioni specifiche e dell'evenienza (emergenza , tipologia lavorazioni , eventi , ricorrenze , feste, ..) potranno essere allestite più squadre di più persone, al fine di garantire al fruitore un servizio celere, di poco e ridotto disturbo e per lasciare le aree finite e pulite a fine giornata, con il concetto di "missione compiuta".

OPERAZIONI CIMITERIALI

I servizi cimiteriali previsti in capitolato prestazionale sono i seguenti:

- Inumazione defunti
- Tumulazione feretri, ceneri, resti mortali, feti in tombe a forno
- Tumulazione feretri, ceneri, resti mortali, feti in tombe trasversali
- Tumulazione in cellette per Resti Mortali/Urne cinerarie/feti,
- Esumazione ordinaria finalizzata alla raccolta Resti Mortali
- Esumazione straordinaria defunti
- Estumulazioni per traslazione feretri, feti, resti mortali, urne cinerarie all'interno del Comune
- Estumulazione per traslazione feretri, feti, resti mortali, urne cinerarie in altri Comuni
- Estumulazione straordinaria (per tumulazione di durata inferiore ai 20 anni) per traslazione feretro/feto da tomba a campo all'interno del Comune
- Estumulazione ordinaria finalizzata alla Raccolta Resti mortali
- Estumulazione ordinaria finalizzata alla Raccolta Resti mortali con inumazione salma non mineralizzata
- Raccolta , trasporto e smaltimento dei rifiuti provenienti dalle operazioni cimiteriali

Operazioni cimiteriali Tanatologiche

TIPOLOGIA OPERAZIONE	TEMPO MEDIO
Inumazione in campo comune adulti	2 ore
Inumazione in campo comune bambini o arti o feti	2 ore
Tumulazione in loculo	1 ora
Tumulazione di resti mortali e urne cinerarie in cellette ossario	1 ora
Tumulazione di resti mortali e urne cinerarie in loculo	1 ora
Esumazione ordinaria da fossa in campo comune	2 ore
Esumazione straordinaria da fossa in campo comune	3 ore
Esumazione da fossa in campo comune resti mortali non mineralizzati	3 ore
Esumazione da fossa bambini	2 ore

Estumulazione ordinaria da loculo	1 ora
Estumulazione straordinaria da loculo di resti morali non mineralizzati	2 ore
Estumulazione di resti mortali o urne cinerarie da cellette ossario	1 ore
Traslazione feretro da loculo a loculo	3 ore
Traslazione resti mortali /urne da loculo a loculo o da ossario a ossario	3 ore
Traslazione resti mortali /urne da ossario comune a ossario o loculo	3 ore
Sanificazione loculi per fuoriuscita di liquidi organici	2 ore

ORARI

Le operazioni di inumazione e tumulazione si svolgeranno in regime di normalità negli orari stabiliti dall'Amministrazione, che verranno comunicati.

Gli operatori del Concessionario si troveranno presso il Cimitero sede di sepoltura con congruo anticipo rispetto all'orario fissato per le operazioni cimiteriali, avendo cura che all'arrivo della salma si sia già provveduto alla predisposizione della sepoltura:

- ricezione della salma e della relativa documentazione,
- montaggio attrezzature di sollevamento,
- escavazione fossa,
- predisposizione materiale,

SERVIZIO DI GUARDIANIA

La gestione e l'organizzazione della custodia è certamente una fase complessa del servizio .

In ottemperanza a quanto avviene oggi a Acqui Terme il servizio garantirà la presenza giornaliera di almeno una persona durante l'apertura del cimitero di via Cassarogna.

A miglioramento dell'efficacia del servizio la proposta gestionale prevede l'installazione di telecamere presso i punti significativi del cimitero che saranno collegate con un terminale in remoto posto nell'ufficio in modo che si possa avere il diretto controllo degli accessi e delle presenze.



Questo naturalmente avverrà a carico dell'appaltatore unitamente a sopralluoghi periodici del personale incaricato .

In particolare il servizio di custodia consisterà in:

- fornire informazioni esaurienti sul servizio cimiteriale, recepire le richieste, anche telefoniche, degli utenti ed indirizzarle alla persona adatta od effettuare la segnalazione all'ufficio competente;

- aggiornamento dei registri generali cartacei ed informatici e di qualsiasi atto o registrazione ad essi inerenti con particolare riferimento ad ogni singola sepoltura di cadaveri, ceneri, resti mortali, prodotti abortivi ecc.. ivi comprese le dispersioni nell'ossario o cinerario comune così come previsto dalla normativa e disposizioni in materia;
- perfetta tenuta e archiviazione di tutta la documentazione relativa ai dati dei defunti e loro diverse sepolture; Particolare attenzione andrà riservata alla sicurezza dei dati che dovranno essere custoditi e protetti anche ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali;
- Vigilanza sulle attività eseguite da altre imprese autorizzate dal Comune ;
- Reperibilità nei giorni festivi
- Controllare l'apertura/chiusura dei cancelli sia manuali sia automatizzati, negli orari previsti, e attivarsi, in caso di malfunzionamento degli stessi, in modo da consentire, a seconda dei casi, l'apertura e la chiusura dei cimiteri
- Recepire le richieste anche telefoniche della cittadinanza , fornire le dovute informazioni, adempiere, nei casi di propria competenza, alle richieste avanzate oppure fare le dovute segnalazioni all' Ufficio Polizia Mortuaria del Comune di Acqui Terme;
- Effettuare sopralluoghi tendenti a verificare lo stato di manutenzione e di decoro complessivo degli stessi, l'eventuale presenza di danni particolari e segnalare tali rilevazioni all'Ufficio di polizia mortuaria del Comune di Acqui Terme.
- Controllare il puntuale rispetto del vigente regolamento comunale di Polizia mortuaria ponendo particolare attenzione a tutti i controlli circa la disciplina di ingresso nei cimiteri, alle norme di comportamento all'interno degli stessi, ai divieti di introdurre o portare fuori dai cimiteri cose e/o materiali senza autorizzazione.
- Assistenza ai dolenti .
- Cura della corretta e razionale collocazione dei contenitori portarifiuti in tutte le aree dei cimiteri comunali garantendo una costante ed omogenea distribuzione degli stessi;
- Cura della corretta e razionale collocazione delle scale, scope, secchi, ecc... in tutte le aree dei cimiteri comunali garantendo una costante ed omogenea distribuzione degli stessi in caso di carenza.
- Ricevere le segnalazioni relative al servizio di illuminazione votiva cimiteriale (lampade bruciate...) a far data dalla formale consegna del servizio al termine della concessione in essere;
- Sostituzione delle lampade e del materiale (fusibili ecc..) necessario alla ordinaria manutenzione di funzionamento della illuminazione votiva a far data dalla formale consegna del servizio al termine della concessione in essere;
- Segnalare eventuali guasti all'impianto elettrico all'Ufficio del Comune di Acqui Terme;
- Provvedere ad allacciare nuovi impianti di illuminazione votiva o a cessare quelli già esistenti su richiesta a far data dalla formale consegna del servizio al termine della concessione in essere;

FUNZIONAMENTO TEMPIO CREMATORIO

All'interno del Cimitero di via Cassarogna è presente un Tempio Crematorio: la società di gestione dello stesso avrà la possibilità di utilizzare in maniera autonoma il cancello di ingresso posto di fronte alla struttura allo scopo di garantire l'accesso di operatori, fornitori e fruitori del servizio di cremazione.

A tal proposito il cancello verrà automatizzato ed al gestore del crematorio verranno fornite le chiavi del suddetto cancello.

L'impianto di cremazione potrà funzionare anche negli orari di chiusura del cimitero: in tal caso il responsabile del Tempio Crematorio vigilerà sugli accessi alla struttura.

ORARIO

Vengono confermati gli orari vigenti del Comune di Acqui Terme:

PERIODO INVERNALE	(1 novembre / 28 febbraio)
Feriali / Festivi	dalle 8,00 alle 16,45

PERIODO ESTIVO	(1 marzo / 31 ottobre)
Feriali / Festivi	dalle 8,00 alle 17,45

Il Cimitero rimarrà aperto 365 giorni all'anno.

Il Concessionario assicura quindi la presenza di operatori per il periodo di apertura a partire da ½ ora prima e ½ ora dopo gli orari.

Per la custodia sarà inoltre garantito un servizio di reperibilità per tutto l'anno e per tutti i cimiteri 7 giorni 24 ore su 24

Il cimitero sarà dotato di apposito cartello in cui sarà ben evidenziato il numero telefonico a cui rivolgersi in caso di necessità

Il Concessionario garantisce la reperibilità per il servizio di recupero salme in modo costante e continuativo per tutte le 24 ore e per tutti i giorni dell'anno . A tal fine si metterà a disposizione dell'Amministrazione :

- un numero telefonico di telefonia fissa;
- un numero telefonico di telefonia mobile;
- un numero fax;
- un indirizzo di posta elettronica/PEC
- un sito Internet appositamente dedicato

L'operatore reperibile si recherà sul posto a chiamata entro 30 minuti dalla chiamata stessa e sarà in grado di risolvere eventuali criticità e/o problematiche presenti previo confronto con il responsabile di commessa.

MANUTENZIONE ORDINARIA DEI CIMITERI

Il Concessionario assicurerà la manutenzione ordinaria dei fabbricati e degli impianti cimiteriali.

Per manutenzione ordinaria si intendono le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione del materiale di consumo e delle finiture degli edifici e quelle necessarie ad integrare o a mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti.

Sono comprese, in via esemplificativa e non esaustiva, la manutenzione ordinaria dei seguenti manufatti di proprietà comunale:

- Verifica periodica delle recinzioni in ferro, maniglie, serrature, cancelli, porte, chiusure varie;
- Verifica periodica degli impianti di adduzione ed erogazione acqua, rubinetteria;
- Verifica periodica degli impianti idraulici e sanitari;
- Verifica periodica degli impianti di scarico acque reflue;
- Verifica periodica degli impianti elettrici e di illuminazione;
- Piccoli lavori edili;
- Verifica delle coperture delle parti comuni sia in laterizio, sia in guaina bituminosa e/o altro materiale.
- Piccoli lavori di tinteggiatura;

Detta manutenzione ordinaria serve a garantire il mantenimento nel tempo del funzionamento e degli standard prestazionali di tutti gli impianti e delle strutture del cimitero mediante l'attuazione di tutti gli interventi necessari (idraulico, muratore, elettricista, fabbro, ...).

Il Concessionario procederà, con cadenza periodica e/o a richiesta del Responsabile della gestione cimiteriali, alle verifiche e al monitoraggio dello stato funzionale di tutti gli impianti/strutture all'interno dei cimiteri, aree di pertinenza.

Tali verifiche saranno condotte sulla base di apposita modulistica, fornita dal servizio gestione cimiteriali. La modulistica indicherà le verifiche minime (per tipologia e periodicità) che il gestore è tenuto a svolgere, fermo restando l'obbligo, per lo stesso, di effettuare le ulteriori verifiche che si rendessero necessarie e/o che venissero richieste dal Responsabile della gestione cimiteriale. La modulistica deve essere trasmessa, a intervento di verifica/manutenzione effettuato, al Servizio gestione cimiteriale.

Gli operatori si occuperanno del monitoraggio della pubblica incolumità, attraverso verifiche a vista e/o strumentali, secondo le modalità previste dal Capitolato e sulla base di apposita modulistica fornita dal comune.

In caso di possibile pericolo per la pubblica incolumità, che interessino anche strutture private, il Concessionario si impegna a intervenire immediatamente, in modo da eliminare il pericolo o danno imminente (per esempio, con apposita cartellonistica, transenne, barriere, limitazioni di transito, demolizioni parziali).

Il Concessionario, oltre ad avvertire il Responsabile della gestione cimiteriale, presenterà tempestivamente, una relazione tecnica, dettagliata e documentata, sull'accaduto, che indichi le cause, i primi rimedi approntati e gli interventi da realizzare.

Dalle verifiche suddette il Concessionario individuerà le attività di manutenzione ordinaria che deve eseguire e segnalare al Responsabile della gestione cimiteriale, in modo tale che quest'ultimo possa procedere alla relativa programmazione e pianificazione.

Le attività di manutenzione ordinaria da effettuare sono le seguenti:

Verifica e manutenzione impianto idrico;

Il Concessionario provvederà alla verifica periodica della funzionalità e tenuta della rete di approvvigionamento dell'acqua presente nei cimiteri, aree di pertinenza, anche attraverso l'ausilio di idonea strumentazione e apparecchiatura (per esempio, per rilevazione perdite), nonché al monitoraggio dei consumi, mediante lettura dei contatori.

Le attività di manutenzione ordinaria dell'impianto idrico consistono nel ripristino della funzionalità dei punti di approvvigionamento acqua guasti, compresa la stasatura degli scarichi e la sostituzione di rubinetteria, fontanelle, rompigetto, pilozzi, sifoni, griglie, scarichi, saracinesche, viti, guarnizioni, staffe, raccordi, flessibili, parti minute e altro materiale assimilabile.

Verifica e manutenzione impianto idrico-sanitario;

Il Concessionario provvederà alla verifica periodica della integrità, funzionalità e tenuta dei sanitari e relativi accessori.

Le attività di manutenzione ordinaria dell'impianto idrico-sanitario consistono nel ripristino della funzionalità dei servizi sanitari, compresa la sostituzione di sanitari, accessori, rubinetteria, rompigetto, sifoni, griglie, scarichi, saracinesche, estrattori, sfianti, viti, galleggianti, guarnizioni, staffe, batteria per cassetta di scarico, raccorderia cromata, pezzi speciali e altro materiale minuto assimilabile.

Nella sostituzione di sanitari, accessori e rubinetteria, il gestore, laddove possibile, deve porre particolare attenzione all'omogeneità dei materiali sostituiti rispetto a quelli esistenti.

Verifica e manutenzione impianto fognario;

Il Concessionario provvederà alla verifica periodica della funzionalità e tenuta della rete fognaria, delle pompe di sollevamento e degli elementi dell'impianto fognario (per esempio, caditoie, chiusini, pozzetti), anche attraverso l'ausilio di idonea attrezzatura (per esempio, sonde a pressione).

Le attività di manutenzione ordinaria dell'impianto fognario consistono nel ripristino della funzionalità, compresa la pulizia, la stasatura, la sostituzione di parti o elementi quali caditoie, chiusini in ghisa, cemento o plastica, pozzetti, sifoni, pezzi speciali, saracinesche e altro materiale minuto assimilabile.

Verifica e manutenzione sistema di raccolta e smaltimento acque meteoriche;

Il Concessionario provvederà alla verifica periodica della funzionalità e tenuta del sistema di raccolta e smaltimento acque meteoriche, presente nei cimiteri, aree di pertinenza, anche attraverso l'ausilio di idonea attrezzatura (per esempio, sonde a pressione, piattaforme elevatrici, ponteggi, trabattelli)

Le attività di manutenzione ordinaria del sistema di raccolta e smaltimento acque meteoriche consistono nella pulizia periodica (per esempio, da foglie, aghi di pino e altro materiale d'ingombro) di gronde, pluviali, pozzetti e griglie, con l'eventuale sostituzione di porzioni deteriorate o danneggiate, utilizzando materiale uguale a quello esistente.

Verifica e manutenzione impianto elettrico;

Il Concessionario provvederà alla verifica periodica della funzionalità degli impianti elettrici, presenti nei cimiteri, aree di pertinenza, anche attraverso l'ausilio di idonea attrezzatura e strumentazione (per esempio, tester multifunzione per impianti).

Le verifiche devono essere eseguite secondo quanto previsto dalle norme CEI 64-8 e da personale tecnico abilitato, come previsto dal D.M. 37/08.

Per ogni verifica deve essere rilasciato apposito verbale redatto e sottoscritto da tecnico abilitato secondo la normativa vigente (tecnico iscritto all'albo e/o direttore tecnico di impresa abilitata).

Verifica e manutenzione cancelli;

I cancelli sono ad apertura manuale , Il Concessionario provvederà alla verifica periodica della funzionalità dei cancelli, presenti nei cimiteri.

Verifica e manutenzione campi di sepoltura;

Il Concessionario provvederà alla verifica e alla manutenzione dei campi di sepoltura.

L'attività di manutenzione dei campi è finalizzata a garantire il decoro e a consentire la frequentazione dei luoghi, in sicurezza, da parte dell'utenza.

Verifica e manutenzione vialetti;

Il Concessionario provvederà alla verifica e alla manutenzione dei vialetti

La verifica e la manutenzione dei vialetti riguarderà i percorsi e i vialetti in ghiaia/terreno battuto/manto erboso/tappetino bituminoso, interni ai cimiteri, alle aree di pertinenza.

Nei percorsi e nei vialetti saranno svolte, in modo continuo e/o secondo necessità, le seguenti attività:

- verifica e pulizia dei vialetti e percorsi, con rastrellatura, estirpazione erbacce, eliminazione di materiale di risulta (per esempio, carta, detriti e plastica);
- verifica e riporto di terreno vegetale idoneo per eliminare avvallamenti e buche;
- verifica e ripristino delle superfici inghiaiate, attraverso il livellamento e l'integrazione del ghiaino;
- verifica e risagomatura del terreno, con minima pendenza, per favorire lo scolo delle acque meteoriche;
- verifica e mantenimento in piena efficienza del sistema di smaltimento delle acque meteoriche, attraverso pulizia di zanelle, canalette, griglie e pozzetti di raccolta presenti nel campo e sul perimetro del campo;
- verifica e semina di idonea erba, laddove prevista, da mantenere in buona condizione e cura mediante sfalcio, estirpazione erbacce e irrigazione;

- verifica e sistemazione dei cigli e cordoni perimetrali dei vialetti e campi, con sostituzione delle parti mancanti e/o danneggiate/usurate, utilizzando materiale dello stesso tipo di quello presente;
- verifica e sistemazione e/o sostituzione dei cippi numerati che individuano la griglia di sepoltura dei campi;
- chiusura di eventuali buche con asfalto a freddo su pavimentazioni bitumate.

Verifica e manutenzione attrezzature.

Il Concessionario provvederà alla verifica e alla manutenzione di tutte le attrezzature (calabare, barelle per feretri, scale a carrello e montaferetri), comprese quelle di proprietà del comune concesse in uso gratuito al gestore.

L'attività di manutenzione dell'attrezzatura è finalizzata a garantire la funzionalità, la sicurezza e il decoro della stessa.

La manutenzione dell'attrezzatura sarà svolta in modo continuo e/o secondo necessità e comprende le seguenti attività:

- verifica, pulizia e ingrassaggio;
- verifica della funzionalità ed eventuale sostituzione e integrazione di parti mancanti/danneggiate/usurate (per esempio, ruote, manopole, tappi in gomma);
- verifica, ripristino e sostituzione dei cartelli con le istruzioni d'uso per l'utenza;
- verifica periodica, secondo la normativa vigente, dei montafretri da parte di Ente preposto/autorizzato.

Per le attività di manutenzione elencate, il Direttore Tecnico , predisporrà il crono programma delle lavorazioni ordinarie sulla base di quanto già espresso nella documentazione fornita dall'Amministrazione Comunale .

Periodicamente con cadenza prestabilita , verranno predisposti i programmi di servizio e manutenzione che verranno discussi ed affinati con il **Responsabile del Procedimento**, in cui verranno indicate le motivazioni e le priorità delle scelte , nonché i tempi necessari all'esecuzione ed i tempi lasciati liberi per eventuali recuperi di servizio non eseguiti a causa delle condizioni meteorologiche avverse o per eventuali emergenze di manutenzione.

Per l'individuazione dei lavori ed in particolare per la loro programmazione si procederà alla compilazione di un **cronoprogramma esecutivo** che verrà **presentato per approvazione entro il 30 gennaio di ogni anno**. Questo sistema consente di ottimizzare le risorse ma soprattutto di mantenere i luoghi in condizioni ottimali di decoro e di manutenzione. Il programma esecutivo sarà redatto secondo il seguente schema:

[illegible]

PULIZIA

Il Concessionario garantirà il servizio di tutti i giorni, escluso domenica e festività nazionali ad eccezione del 1 novembre.

La gestione e l'organizzazione del servizio di pulizia sarà effettuato per le aree verdi e per il cimitero secondo i tempi e le modalità indicate nel presente documento, con l'obiettivo di mantenere puliti e decorosi i luoghi, le strutture, le aree di pertinenza dei cimiteri e i parcheggi.

Le operazioni di pulizia riguardano:

- uffici nei Cimiteri (compresi i servizi igienici);
- locali adibiti al culto, cappelle cimiteriali, camere mortuarie e deposito salme;
- servizi igienici;
- bacheche e punti informativi;
- locali magazzino, depositi, ripostigli, sottoscala, annessi, spogliatoi;
- lavandini, fontane, griglie, zanelle e caditoie (interno ed esterno) per la raccolta acque meteoriche;
- percorsi pedonali/carrabili, vialetti, marciapiedi, scale, pianerottoli, rampe;
- cancelli, ringhiere, parapetti;
- viali, piazzole, superfici pavimentate;
- gallerie, portici, logge, terrazze;
- aree di pertinenza, di stoccaggio rifiuti e stazionamento cassonetti;
- parcheggi esterni;
- strada adiacente il perimetro del cimitero di via Cassarogna;
- tombe "ex Barisone" e "Bianchi-Ajmar"

Le attività di pulizia saranno eseguite con macchinari e attrezzature idonee e/o a mano per le superfici difficilmente raggiungibili.

I lavori ordinari devono essere svolti secondo la periodicità di seguito indicata e comunque secondo quanto necessario a garantire decoro ed igiene dei luoghi.

Lo standard qualitativo prevede la seguente periodicità degli interventi:

TIPOLOGIA DI LAVORO	PERIODICITÀ
Pulizia, lavaggio e disinfezione, compresi i festivi, di tutti i servizi igienici esistenti nel cimitero principale e della camera mortuaria, lavaggio dei pavimenti, delle piastrelle, lavatura delle tazze, degli orinatoi e dei lavelli, spolveratura delle porte interne ed esterne, delle pareti e soffittature, utilizzando idonei disinfettanti	giornaliero
Spazzatura, spolveratura, lavaggio, svuotamento contenitori dei rifiuti, dei locali a disposizione del personale e relative pertinenze, locali di accesso al	settimanale

pubblico, locali adibiti al ricovero automezzi ed attrezzature	
Pulizia manuale e/o meccanica di tutte le parti inghiaiate o pavimentate interne al cimitero, avendo cura di raschiare, ove necessario, asportando erbacce, graminacee e riassetto del tutto,	2 volte a settimana o in caso di necessità
Pulizia delle parti interne delle caditoie interrate e non, dei discendenti, canali di gronda, cunette di scolo dell'acqua e di tutti i lavandini utilizzati dalla cittadinanza,	quindicinale o in caso di necessità
Riassetto dei viali inghiaati previa fornitura e posa in opera da parte della ditta di ghiaia e stabilizzato calcareo, due volte l'anno, nei periodi marzo – aprile e settembre - ottobre; controllo e sistemazione complessiva in occasione delle festività dei morti	2 volte l'anno
Svuotamento di tutti i contenitori, compreso eventuale scarrabile, atti alla raccolta dei rifiuti classificati urbani o assimilabili, posti all'interno del cimitero e/o nelle immediate vicinanze del perimetro cimiteriale, almeno due volte la settimana o all'occorrenza con cadenze più frequenti, pulizia dei punti di raccolta, raccolta dei vasi, recipienti di plastica, stracci, carta, cellophane, ceri lasciati in abbandono o nascosti fra il verde esistente e riversamento degli stessi negli appositi contenitori posti nei vialetti	2 volte a settimana
Pulizia dell'area attorno agli stessi contenitori dopo la raccolta dei rifiuti, ogni qualvolta viene effettuata la svuotatura	2 volte a settimana
Raccolta delle corone di fiori appassiti e relativi fusti entro due giorni dall'espletamento della sepoltura	2 gg. dopo servizio
Pulizia delle scalinate, ballatoi e corridoi interni al cimitero avendo cura di togliere eventuali erbe infestanti o muschio	Settimanale o in caso di necessità
Pulizia accurata di tutte le zone pavimentate, spolveratura delle pareti libere e delle soffittature, delle lapidi commemorative e del monumento ai caduti, delle steli e dei monumenti, spazzatura e lavatura dei pavimenti con idonei detergenti a mano o con mezzi meccanici	gennaio/aprile/ottobre
Pulizia degli uffici con igienizzazione generale, adeguata spazzatura e lavatura dei pavimenti e spolveratura delle pareti e dell'arredo esistente	ogni 3 giorni
Consegna alla ditta incaricata della nettezza urbana, per il conferimento in discarica autorizzata di tutti i rifiuti classificati urbani o assimilabili, derivanti dalle operazioni enunciate nel capitolato d'onori, secondo le norme vigenti in materia	secondo calendario
Disinfezione del cimitero ogniqualvolta se ne ravvisi la	bimestrale

necessità	
Opportuna e tempestiva segnalazione all'Ufficio Manutenzione Comunale di eventuali danni alle colture ed ai manufatti che la ditta appaltatrice dovesse riscontrare in sito	ad occorrenza

Lavori di pulizia aree interne ed esterne nei cimiteri a carattere straordinario da svolgersi secondo la periodicità necessaria a garantire il decoro e l'igiene dei luoghi

TIPOLOGIA DI LAVORO	PERIODICITÀ
Sgombero dei residui di eventuali intemperie in tutte le aree di passaggio, vialetti pedonali, accessi eseguito a mano o con idonei mezzi meccanici al fine di garantirne l'agibilità in sicurezza	ad occorrenza
Spargimento di sale antigelo sui viali, sui percorsi pavimentati soggetti ad intemperie, sulle scale esterne, sulle rampe e ove necessario	ad occorrenza
Pulizia annuale generali ed accurate in corrispondenza della commemorazione dei defunti, secondo le modalità di cui ai punti precedenti estese a tutte le aree cimiteriali.	ad occorrenza
Disinfezione delle edicole funerarie e degli ossari comuni .	semestrale
Disinfezione della rete idrico-fognante .	annuale
Disinfezione delle siepi e delle aiuole.	annuale

Le operazioni di pulizia verranno svolte in orari in cui il flusso del pubblico è minore, prestando attenzione a non creare disagio e intralcio agli utenti e garantendo sempre la sicurezza dei luoghi, anche attraverso segnalazioni, delimitazioni e recinzioni.

ILLUMINAZIONE VOTIVA

Il servizio di illuminazione votiva verrà gestito dal Concessionario dalla data di assegnazione dello stesso coincidente con la scadenza dell'attuale concessione in essere.

Il personale impiegato per la gestione della manutenzione verrà utilizzato anche per la manutenzione dell'impianto di illuminazione votiva.

Il Concessionario si impegna a creare un database di tutti gli utenti e di gestire direttamente la riscossione dei canoni annuali e degli allacciamenti.

Agli utenti morosi verrà interrotto il servizio di illuminazione votiva.

In particolare il Concessionario dovrà:

- Operare e proporre all'Amministrazione Comunale eventuali soluzioni relativamente al contenimento dei consumi energetici e al miglioramento del servizio;

- b) Curare la perfetta manutenzione di tutto l'impianto, compresa l'eventuale sostituzione di quelle parti che si presentassero, nel tempo, deteriorate o fuori servizio, fornire l'energia elettrica solo per illuminazione votiva a chiunque ne faccia domanda, purchè il richiedente accetti le condizioni e gli obblighi specificati nel contratto di abbonamento per gli utenti;
- c) Curare che l'impianto funzioni ininterrottamente giorno e notte, salvo quelle sospensioni dovute a causa di forza maggiore (incendi, scioperi, temporali, devastazioni, interruzioni della fornitura di Energia Elettrica da parte dell'Ente fornitore, ecc...);
- d) Provvedere alla sostituzione diligente e tempestiva delle lampade fulminate, rotte o asportate;
- e) Provvedere a tenere aggiornata una planimetria schematica dell'impianto indicandovi i tracciati principali e secondari delle condutture ed apparecchiature elettriche installate;