



IPSA. MILANO S.P.A. SOCIETA' BENEFIT

Piazzetta Giordano,2

20122 MILANO

CF/PI 124727000967

PREMESSA

IPSA Milano S.p.A. – Società Benefit è una società che opera nel settore dei servizi pubblici locali, con particolare specializzazione nella gestione dei servizi cimiteriali, ambientali e igienico-sanitari. La società svolge le proprie attività con un approccio orientato alla qualità, alla trasparenza e alla tutela del cittadino, garantendo continuità operativa e un elevato livello di professionalità.

Nell'ambito dei servizi cimiteriali, IPSA assicura la gestione tecnica, amministrativa e operativa dei cimiteri comunali, svolgendo tutte le attività previste. L'azienda opera nel pieno rispetto delle normative vigenti in materia di polizia mortuaria, adottando procedure organizzative e operative finalizzate a garantire decoro, sicurezza e dignità dei luoghi destinati alla sepoltura.

La presente Carta dei Servizi rappresenta uno strumento fondamentale di informazione e partecipazione, attraverso il quale il cittadino può conoscere:

- l'organizzazione dei servizi cimiteriali;
- le modalità di erogazione delle prestazioni;
- gli standard qualitativi garantiti;
- i diritti e i doveri dell'utenza;
- i canali di comunicazione e di reclamo.

La nostra società considera la Carta dei Servizi un impegno formale nei confronti della comunità, volto a promuovere un rapporto basato sulla fiducia, sulla correttezza e sulla piena accessibilità delle informazioni. L'azienda si impegna inoltre a favorire il miglioramento continuo dei servizi, attraverso l'adozione di soluzioni organizzative e tecniche che rispondano alle esigenze dei cittadini e dell'Amministrazione Comunale.

Principi fondamentali

L'erogazione dei servizi cimiteriali da parte di IPSA Milano S.p.A. – Società Benefit si fonda su un insieme di **principi generali** che rappresentano il quadro di riferimento per l'organizzazione, la gestione e il miglioramento continuo delle attività. Tali principi, definiti dalla normativa nazionale e dalle direttive sulla qualità dei servizi pubblici, costituiscono un impegno formale nei confronti della comunità e orientano l'azione quotidiana del personale.

Uguaglianza e imparzialità

Il principio di **uguaglianza** garantisce che tutti gli utenti abbiano accesso ai servizi senza alcuna discriminazione basata su sesso, etnia, religione, lingua, opinioni politiche, condizioni personali o sociali. IPSA assicura che ogni attività venga svolta con criteri di **imparzialità**, adottando comportamenti uniformi, trasparenti e rispettosi della dignità della persona.

Nel contesto cimiteriale, questo principio assume un valore particolarmente rilevante:

- ogni defunto è trattato con pari rispetto;
- ogni famiglia riceve la stessa attenzione e assistenza;
- le operazioni sono svolte secondo procedure standardizzate, senza favoritismi o disparità.

IPSA si impegna inoltre a garantire l'accessibilità dei servizi anche alle persone fragili, agli anziani e ai soggetti con disabilità, adottando soluzioni organizzative che facilitino l'orientamento e la fruizione degli spazi.

Continuità

Il principio di **continuità** assicura che i servizi cimiteriali siano erogati in modo regolare, costante e senza interruzioni non giustificate. L'azienda garantisce la presenza del personale negli orari stabiliti, la reperibilità per le operazioni urgenti e la gestione tempestiva delle attività programmate.

In caso di eventi eccezionali (maltempo, guasti, emergenze sanitarie), l'azienda adotta tutte le misure necessarie per ridurre i disagi, informando tempestivamente

l'Amministrazione Comunale e l'utenza.

La continuità è assicurata attraverso:

- programmazione delle attività;
- turnazione del personale;
- manutenzione preventiva dei mezzi e delle attrezzature;
- procedure di emergenza per garantire la funzionalità del servizio.

Cortesìa e rispetto

Il principio di **cortesìa** si traduce in un comportamento professionale, rispettoso e sensibile da parte di tutto il personale della società. La gestione dei servizi cimiteriali richiede particolare attenzione alla dimensione emotiva dell'utenza: per questo motivo, gli operatori sono formati per:

- accogliere le famiglie con discrezione;
- fornire informazioni chiare e comprensibili;
- mantenere un atteggiamento rispettoso e composto;
- evitare qualsiasi comportamento che possa risultare inopportuno o invasivo.

La cortesìa non è solo un dovere professionale, ma un elemento essenziale per garantire un servizio dignitoso e umano.

Efficienza ed efficacia

Il principio di **efficienza ed efficacia** richiede che i servizi siano erogati con il miglior utilizzo possibile delle risorse disponibili, garantendo risultati concreti e misurabili.

Codesta società opera attraverso:

- procedure operative standardizzate;
- utilizzo di attrezzature idonee e sicure;
- formazione continua del personale;
- monitoraggio delle attività;
- miglioramento costante dei processi.

L'efficacia si misura nella qualità del servizio reso, nella puntualità delle operazioni, nel decoro degli spazi e nella soddisfazione dell'utenza. L'efficienza si misura nella capacità di svolgere le attività con tempestività, precisione e ottimizzazione delle risorse.

Partecipazione e trasparenza

Il principio di **partecipazione** garantisce che i cittadini possano contribuire al miglioramento del servizio attraverso osservazioni, segnalazioni e reclami. IPSA assicura la massima trasparenza nella gestione delle attività, mettendo a disposizione informazioni chiare e aggiornate.

La partecipazione si realizza attraverso:

- canali di comunicazione diretti;
- possibilità di presentare reclami e suggerimenti;
- risposte tempestive e motivate;
- collaborazione con l'Amministrazione Comunale.

La trasparenza è garantita mediante:

- pubblicazione delle informazioni rilevanti;
- chiarezza delle procedure;
- tracciabilità delle operazioni;
- rispetto delle normative sulla comunicazione pubblica.

Tutela della dignità e del decoro

Nel contesto cimiteriale, il principio di **dignità** assume un valore centrale. L'azienda si impegna a garantire che ogni operazione sia svolta con il massimo rispetto per il defunto e per i familiari, assicurando:

- cura degli spazi;
- ordine e pulizia;
- comportamento decoroso del personale;
- gestione attenta delle salme e dei feretri;
- riservatezza nelle operazioni più delicate.

Il decoro dei cimiteri è un elemento fondamentale per la comunità e rappresenta un impegno costante dell'azienda.

Privacy e riservatezza

Il principio di **privacy** garantisce che i dati personali degli utenti siano trattati nel pieno rispetto della normativa vigente. La società assicura che ogni informazione relativa ai

defunti e ai familiari sia gestita con riservatezza, adottando misure tecniche e organizzative adeguate.

La riservatezza riguarda:

- dati anagrafici;
- informazioni sanitarie;
- pratiche amministrative;
- documentazione relativa alle operazioni cimiteriali.

Sicurezza

Il principio di **sicurezza** riguarda sia la tutela degli operatori sia quella dei cittadini.

L'azienda garantisce:

- utilizzo di dispositivi di protezione individuale;
- attrezzature conformi alle normative;
- formazione specifica del personale;
- procedure per la prevenzione dei rischi;
- controllo costante delle aree di lavoro.

Caratteristiche generale dei servizi cimiteriali

I servizi cimiteriali comprendono un insieme articolato di attività finalizzate a garantire il corretto funzionamento, il decoro e la sicurezza degli spazi destinati alla sepoltura.

L'azienda assicura un presidio costante del servizio, svolgendo tutte le operazioni previste dalla normativa di polizia mortuaria e dalle disposizioni dell'Amministrazione Comunale, con l'obiettivo di tutelare la dignità dei defunti e offrire un supporto rispettoso e professionale alle famiglie.

La gestione comprende attività operative, amministrative e manutentive che interessano l'intero complesso cimiteriale, incluse le aree comuni, i campi di inumazione, i reparti di tumulazione, gli spazi verdi, i percorsi pedonali, i locali di servizio e le strutture accessorie. Ogni intervento è svolto da personale qualificato, dotato di idonee attrezzature e formato per operare in un contesto che richiede attenzione, sensibilità e competenza tecnica.

Il servizio è organizzato in modo da garantire continuità, tempestività e piena conformità alle norme vigenti, assicurando:

- la corretta esecuzione delle operazioni cimiteriali;
- la cura e il mantenimento del decoro degli spazi;
- la manutenzione ordinaria delle strutture e delle aree verdi;
- la gestione dei rifiuti cimiteriali nel rispetto delle norme ambientali;
- il supporto informativo e operativo all'utenza;
- la vigilanza e il controllo del complesso cimiteriale.

Servizio di gestione delle operazioni cimiteriali

La società svolge tutte le operazioni previste dalla normativa di polizia mortuaria, tra cui:

<u>Operazione</u>	Descrizione dell'attività	Dotazioni e modalità operative
Inumazione in campo comune	Scavo della fossa, deposizione del feretro, chiusura e formazione del tumulo	Mezzi idonei per lo scavo, personale formato, DPI, pulizia finale dell'area
Inumazione in area privata	Deposizione del feretro in aree concesse	Coordinamento con i familiari, rispetto delle concessioni, ripristino dell'area

<u>Operazione</u>	Descrizione dell'attività	Dotazioni e modalità operative
Tumulazione in loculo	Apertura del loculo, movimentazione del feretro, chiusura e sigillatura	Materiali edili e sanitari idonei, attrezzature di sollevamento
Tumulazione in tomba privata	Deposizione del feretro in tombe di famiglia o edicole	Coordinamento con i concessionari, rispetto delle strutture private
Tumulazione di urne cinerarie	Collocazione in loculi, ossari o cellette	Verifica documentale, movimentazione sicura, registrazione operazione

<u>Operazione</u>	Descrizione dell'attività	Dotazioni e modalità operative
Esumazione ordinaria	Apertura della fossa allo scadere del periodo legale	Scavo, raccolta resti, pulizia, ripristino del tumulo
Raccolta resti mortali	Deposizione in cassette ossario	Cassette ossario fornite dall'appaltatore, DPI specifici
Gestione resti non mineralizzati	Collocazione in contenitori idonei	Cassoni di zinco o biodegradabili, movimentazione sicura

<u>Operazione</u>	Descrizione dell'attività	Dotazioni e modalità operative
Estumulazione ordinaria	Apertura del loculo a concessione scaduta	Rimozione lastra, demolizione muratura, movimentazione feretro
Estumulazione straordinaria	Su richiesta dell'autorità o dei familiari	Attrezzature idonee, gestione macerie, DPI avanzati
Raccolta resti	Deposizione in cassette ossario	Materiali idonei, registrazione operazione

<u>Operazione</u>	Descrizione dell'attività	Dotazioni e modalità operative
Traslazione feretro	Spostamento all'interno dello stesso cimitero	Carrelli, mezzi di sollevamento, personale formato
Traslazione urna cineraria	Spostamento tra reparti o loculi	Movimentazione manuale sicura, verifica documentale
Traslazione cassetta ossario	Ricollocazione in ossari o cellette	DPI, registrazione nei registri cimiteriali

- ✓ Il servizio di custodia garantisce la presenza del personale negli orari di apertura, assicurando l'accoglienza delle salme, la verifica della documentazione, la gestione dei registri delle operazioni cimiteriali, la vigilanza sul corretto utilizzo degli spazi e il

supporto informativo alle famiglie. Il personale effettua sopralluoghi periodici per verificare lo stato di decoro, la sicurezza dei percorsi, la funzionalità delle strutture e la presenza di eventuali situazioni di rischio, provvedendo alla loro immediata segnalazione e, quando possibile, alla messa in sicurezza.

- ✓ La pulizia generale degli spazi cimiteriali è svolta secondo una programmazione periodica e comprende la cura dei vialetti, dei piazzali, delle cappelle, delle superfici pavimentate e delle aree comuni. Le fontane e i lavandini sono mantenuti in condizioni di piena funzionalità mediante interventi di pulizia, disinfezione e manutenzione. I cestini e i contenitori dei rifiuti vengono svuotati regolarmente, mentre fiori secchi e accessori vengono rimossi per garantire ordine e decoro. Nel periodo invernale, in caso di gelate o nevicate, il personale provvede alla rimozione della neve e allo spargimento di sale antighiaccio per assicurare la transitabilità delle aree.
- ✓ La manutenzione del verde comprende lo sfalcio dell'erba, la potatura delle siepi e delle alberature, il diserbo delle aree infestate, la cura delle aiuole e l'irrigazione delle nuove piante. Particolare attenzione è dedicata ai campi di inumazione, dove vengono eseguite operazioni di risagomatura dei tumuli, ripristino degli allineamenti e manutenzione dei vialetti con ghiaia, così da garantire un aspetto ordinato e un ambiente sicuro per i visitatori.
- ✓ La manutenzione ordinaria delle strutture riguarda la cura dei percorsi, delle griglie e delle caditoie, la riparazione di elementi deteriorati, la sostituzione di lampadine e vetri, il ripristino di intonaci e la verniciatura di cancelli, ringhiere e infissi. Sono inoltre previsti controlli periodici sulle scale metalliche e verifiche sulle coperture, sulle gronde e sui pluviali, al fine di mantenere in efficienza tutte le componenti strutturali del complesso cimiteriale.
- ✓ La gestione dei rifiuti cimiteriali comprende la raccolta, la cernita, la disinfezione e il confezionamento dei rifiuti derivanti dalle operazioni cimiteriali, nonché la gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti speciali. I materiali vengono stoccati temporaneamente in appositi contenitori e smaltiti nel rispetto delle normative ambientali. L'azienda provvede inoltre alla gestione dei rifiuti abbandonati da terzi, garantendo la pulizia e il decoro degli spazi.

Orario di apertura e chiusura cimiteri

Cimitero	Periodo	Orario
Loano – Capoluogo	Orario Invernale	08:00 – 11:45 / 14:00 – 16:30
	Venerdì (Invernale)	08:00 – 17:00
	Orario Estivo	08:00 – 11:45 / 14:30 – 17:00
Verzi	Orario Invernale	08:00 – 11:45 / 14:00 – 16:30
	Orario Estivo	08:00 – 11:45 / 14:30 – 17:00
Berbena	Orario Invernale	08:00 – 11:45 / 14:00 – 16:30
	Venerdì (Invernale)	08:00 – 17:00
	Orario Estivo	08:00 – 11:45 / 14:30 – 17:00

Diritti e doveri dell'utenza

L'utenza ha diritto a usufruire dei servizi cimiteriali in un contesto ordinato, sicuro e rispettoso, nel pieno riconoscimento della dignità dei defunti e della sensibilità delle famiglie. La società garantisce che ogni cittadino possa accedere ai servizi in condizioni di uguaglianza, imparzialità e trasparenza, ricevendo informazioni chiare, corrette e tempestive. Gli utenti hanno diritto a essere accolti con cortesia e rispetto, a ottenere assistenza nelle procedure amministrative e operative, a conoscere gli orari di apertura, le modalità di erogazione dei servizi e gli eventuali tempi di attesa. Hanno inoltre diritto a presentare osservazioni, segnalazioni e reclami, ricevendo riscontro entro i tempi stabiliti, e a vedere tutelati i propri dati personali secondo la normativa vigente.

Allo stesso tempo, l'utenza è tenuta a rispettare i luoghi, le strutture e il personale che opera all'interno del complesso cimiteriale. I cittadini devono attenersi agli orari di apertura e chiusura, seguire le indicazioni fornite dal personale incaricato e adottare comportamenti adeguati alla natura del luogo, evitando atti che possano arrecare disturbo, danno o pregiudizio al decoro e alla sicurezza. È dovere dell'utenza utilizzare correttamente gli spazi comuni, non abbandonare rifiuti al di fuori degli appositi contenitori, non danneggiare manufatti, arredi o aree verdi e rispettare le norme relative

alle sepolture, alle concessioni e alle operazioni cimiteriali. Gli utenti sono inoltre tenuti a collaborare con il personale in caso di interventi di manutenzione, pulizia o messa in sicurezza, e a segnalare eventuali situazioni di pericolo o comportamenti impropri.

Il rapporto tra l'utenza e il servizio cimiteriale si fonda quindi su un equilibrio tra diritti e responsabilità: da un lato la garanzia di un servizio pubblico efficiente, trasparente e rispettoso; dall'altro l'impegno dei cittadini a contribuire alla tutela del decoro, della sicurezza e della serenità dei luoghi, nel rispetto della memoria dei defunti e della comunità.

Modalità di comunicazioni e contatto

La comunicazione tra l'utenza, l'Amministrazione Comunale e la società rappresenta un elemento essenziale per garantire un servizio cimiteriale trasparente, accessibile e orientato alla qualità. Gli utenti hanno la possibilità di richiedere informazioni, segnalare criticità, presentare osservazioni o inoltrare reclami attraverso diversi canali, tutti pensati per assicurare tempestività, tracciabilità e chiarezza nelle risposte.

Le richieste possono essere inoltrate tramite posta elettronica ordinaria, posta elettronica certificata o contatto telefonico, utilizzando gli indirizzi e i recapiti messi a disposizione dall'azienda. Le comunicazioni via email consentono di descrivere in modo dettagliato la problematica o la richiesta, facilitando una gestione accurata e documentata delle segnalazioni. La posta elettronica certificata garantisce inoltre valore legale alle comunicazioni, risultando particolarmente utile per richieste formali o per la trasmissione di documentazione. Il contatto telefonico permette invece un dialogo diretto e immediato con il personale incaricato, utile per informazioni urgenti o per chiarimenti operativi.

La società garantisce che ogni comunicazione venga presa in carico con attenzione e trattata nel rispetto dei tempi previsti. Le segnalazioni e i reclami ricevono risposta entro un termine massimo stabilito, assicurando all'utente un riscontro chiaro, motivato e completo. Le comunicazioni relative a situazioni di pericolo, danneggiamenti o criticità strutturali vengono gestite con priorità, al fine di garantire la sicurezza e il decoro degli spazi cimiteriali.

Per favorire un rapporto trasparente e collaborativo, l'azienda incoraggia gli utenti a segnalare tempestivamente eventuali anomalie, comportamenti impropri o situazioni che

possano compromettere la fruibilità o la sicurezza dei luoghi. La partecipazione attiva della cittadinanza rappresenta infatti un elemento fondamentale per il miglioramento continuo del servizio.

I recapiti messi a disposizione dell'utenza sono i seguenti:

- **Email:** ipsaspa@tiscali.it
- **PEC:** ipsamilano@legalmail.it
- **Telefono:** 0882 227744