



COMUNE DI OSTUNI

SETTORE AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI

Servizi Cimiteriali

Affidamento in concessione della gestione dei servizi cimiteriali e delle lampade votive per la durata di anni 4

RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA

I SERVIZI CIMITERIALI

Il progetto del nuovo affidamento è stato redatto tenendo conto dell'esperienza maturata durante la gestione del precedente appalto con il fine di razionalizzare le risorse disponibili e concentrare l'attenzione sui problemi riscontrati nel corso degli anni.

Nell'ottica del miglioramento della qualità complessiva dei servizi nei vari cimiteri è stata data la massima attenzione all'utenza, alle sue esigenze ed ai suoi bisogni al fine di dare risposte tempestive e rispondenti ai reali bisogni dei cittadini.

Partendo da questo presupposto il Comune di Ostuni ha ritenuto preminente il tema della soddisfazione dei cittadini e della qualità dei servizi erogati, incentrando il progetto sul ruolo fondamentale del cittadino non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori.

I servizi cimiteriali rivestono, per la loro rilevanza e per la loro universalità, un'importanza enorme nei rapporti che il cittadino intrattiene con l'Amministrazione Comunale. I servizi cimiteriali coinvolgono una varietà di ambiti spesso molto diversi tra loro:

- un ambito socio-culturale, che tocca una sfera intima e privata della persona, dalle forti implicazioni affettive, morali e religiose;
- un ambito igienico – sanitario;
- un ambito legato all'uso del territorio.

Il cittadino viene, infatti, a contatto con questo servizio in un momento estremamente delicato della propria esistenza, quale quello legato alla perdita di una persona cara. Innegabili, peraltro, i riflessi nella vita di ognuno date le sue forti implicazioni etiche e morali, nella consapevolezza che si tratta di una condizione che prima o poi, direttamente o di riflesso, tutti si troveranno ad affrontare.

Se quanto detto viene inserito in uno scenario più ampio, in cui i bisogni degli utenti nei confronti del sistema di erogazione dei servizi pubblici sono in costante crescita, l'Amministrazione Comunale sente forte il bisogno di far fronte alle loro necessità e di fornire un servizio di qualità che soddisfi appieno le aspettative dei propri cittadini e, nello specifico, dei fruitori dei servizi cimiteriali.

Considerata, inoltre, la specificità e la delicatezza del contesto in cui operano i soggetti coinvolti nella gestione dei servizi cimiteriali, la qualità dei servizi forniti non va valutata basandosi unicamente sul risultato ottenuto ma anche sul processo con cui gli stessi sono resi.

LE SCELTE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

L'Amministrazione Comunale ha deciso di affidare a un gestore esterno, individuato all'esito di procedure a evidenza pubblica la gestione del cimitero e di tutte le attività che si svolgono al suo interno, dalle sepolture, alle pulizie, alla gestione del verde, alle manutenzioni etc., mantenendo al proprio interno, le attività di indirizzo, di pianificazione, di programmazione e di controllo delle attività cimiteriali, nonché la progettazione urbanistica e architettonica.

Questa modalità gestionale combinata, pubblico-privato, se da un lato consente di avere una struttura amministrativa snella, in quanto l'Amministrazione Comunale è sgravata dalla parte operativa, con la conseguente razionalizzazione delle risorse disponibili, dall'altro permette di conservare all'interno dell'Ente le conoscenze e le competenze relative alla complessa materia dei servizi cimiteriali.

Questo sistema gestionale consente, inoltre, all'Amministrazione di concentrare energie e tempo sulle attività di programmazione e pianificazione, realizzando così interventi mirati rispetto alle esigenze reali.

Questo spiega la scelta di premiare l'offerta più vantaggiosa relativamente alla qualità del piano di lavoro, ai costi per il cittadino ed ai servizi aggiuntivi offerti in sede di gara; in altri termini verrà scelta l'offerta più vantaggiosa dal punto di vista economico ma anche più qualificata da quello tecnico e progettuale in termini di qualità del servizio reso e di innovazione.

L'Ente, inoltre, ha valutato l'opportunità di procedere all'affidamento in concessione della gestione dei servizi cimiteriali con il preciso scopo di fornire un servizio più a misura di cittadino, instaurando con lui un rapporto più diretto, elevando il grado di soddisfazione e, ove possibile, migliorare la qualità dei servizi forniti.

L'Amministrazione, attraverso l'ufficio competente, esercita un monitoraggio costante sull'operato del gestore, a garanzia del corretto funzionamento dei servizi e a tutela dell'utenza.

GLI OBIETTIVI

Il primo obiettivo che si pone l'Amministrazione Comunale è la **salvaguardia della salute** e della sicurezza delle persone presenti nel cimitero, siano esse visitatori, lavoratori del Concessionario o di altre imprese operanti nel settore.

Per raggiungere tali finalità si rende necessaria la predisposizione di misure atte a garantire che il Concessionario che opererà presso i cimiteri adotti in ogni momento comportamenti, prassi e procedure coerenti con i principi di tutela della salute e della sicurezza dei visitatori e dei lavoratori, nel rispetto assoluto delle specifiche normative vigenti.

Il secondo obiettivo che l'Amministrazione Comunale si pone è quello di garantire la gestione dei servizi cimiteriali in modo da perseguire la massima **soddisfazione dell'utenza** e dei cittadini.

A tal fine è necessario che i servizi cimiteriali vengano svolti nel rispetto dei tempi e con le modalità e accorgimenti necessari, nel pieno rispetto della normativa vigente, ponendo attenzione alla manutenzione del cimitero ed alla cura del verde.

È necessario, inoltre, essere in grado di rispondere in maniera tempestiva e adeguata alle richieste degli utenti, avendo cura di rilevare e segnalare tutte le criticità e problematiche eventualmente riscontrate nella gestione dei servizi al fine di tendere al raggiungimento dell'obiettivo della piena soddisfazione dell'utenza.

Il Concessionario dovrà essere in grado di conoscere l'opinione e della percezione che l'utenza ha dei servizi forniti misurandone il grado di soddisfazione mediante l'impiego di strumenti di indagine di customer satisfaction (questionari, ufficio reclami, indagini campionarie, interviste, ...) con frequenza periodica, i cui risultati dovranno essere condivisi con l'Amministrazione Comunale in modo da poter valutare eventuali correttivi sulla gestione dei servizi cimiteriali.

Strettamente correlato al secondo obiettivo è anche quello di garantire la gestione dei servizi cimiteriali in modo da assicurare la massima **qualità dei servizi** cimiteriali forniti al cittadino.

Al fine di innalzare lo standard qualitativo nel loro complesso è necessario garantire una manutenzione tempestiva e razionale in grado, non solo di mantenere i livelli minimi di efficienza del patrimonio, ma di adeguare e aggiornare lo stato dello stesso (adeguamento funzionale e normativo) per renderlo fruibile e funzionale ai compiti cui deve assolvere.

Il Concessionario deve dimostrarsi capace di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi resi.

È importante che il Concessionario, nel suo operato, garantisca la gestione del cimitero comunale con la sensibilità, il riguardo e il rispetto che la situazione richiede cercando di instaurare un rapporto cordiale, umano e diretto con il cittadino.

Absolutamente imprescindibile è il totale e completo rispetto della privacy e riservatezza da parte del personale impiegato nei servizi cimiteriali, oltretutto la disponibilità, la cortesia, la competenza e la preparazione.

Aspetto predominante, inoltre, è il decoro e lo stato dei luoghi dei cimiteri interessa tutta la comunità, in quanto essi rappresentano il simbolo della memoria collettiva.

Particolare attenzione, quindi, deve essere riservata alla cura delle aree e dei manufatti cimiteriali, che devono sempre risultare puliti e in ordine, adempiendo a tutti gli interventi manutenzione necessaria al fine di salvaguardare il decoro degli stessi e renderli funzionali all'uso.

Le strutture e gli impianti presenti nel cimitero richiedono un monitoraggio costante e continuo, finalizzato a programmare gli interventi di restauro/ristrutturazione e a evitare possibili pericoli per la pubblica incolumità; il Concessionario dovrà dunque avere cura di prevenire e segnalare situazioni di possibile pericolo ed eventuali danni patrimoniali.

Tra gli altri obiettivi che l'Ente intende raggiungere vi è la **razionalizzazione delle risorse** impiegate nello svolgimento dell'attività cimiteriale nell'ottica di un contenimento dei costi dei servizi e della relativa gestione.

Per la realizzazione del progetto, e perseguire il miglioramento delle prestazioni, è necessario rendere efficace il lavoro mediante un'azione collaborativa tra i soggetti coinvolti.

Il gestore dovrà essere in grado di portare a sintesi unitaria i diversi servizi cimiteriali e le molteplici esigenze di gestione del cimitero comunale nei suoi diversi aspetti di carattere operativo, tecnico, procedurale ed esecutivo che interessano le diverse realtà al fine di ottimizzare la capacità di controllo della qualità e dei costi dei servizi.

L'informatizzazione è uno degli elementi principali, trasversale a tutti i servizi e impianti cimiteriali, per perseguire il miglioramento qualitativo dei servizi cimiteriali, tra cui la creazione e gestione di un sistema informatico che consenta l'informatizzazione delle registrazioni dei servizi resi e la creazione dell'anagrafe cimiteriale del servizio lampade votive, da realizzarsi durante il periodo di affidamento.

Il gestore dovrà, dunque, garantire il suo apporto costante all'Ente e fungere da supporto alla struttura amministrativa del Comune.