

Carta dei Servizi

1. PREMESSA.....	2
2. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO.....	2
3. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO.....	2
3.1 Valori.....	3
3.2 Accessibilità e contibuità del servizio.....	3
3.3 Servizi svolti.....	3
3.4 Standard qualitativi.....	4
4. CONDIZIONI DEL RAPPORTO.....	4
4.1 Tariffe.....	4
4.2 Garanzia di informazione.....	4
4.3 Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio.....	5
4.4 Reclami e segnalazioni.....	5
5. VALIDITA'.....	5
E' IMPORTANTE SAPERE CHE.....	6
APPENDICE.....	6

1. PREMESSA

Il servizio di onoranze funebri oggetto di questa "Carta dei Servizi" viene gestito attraverso Tea Onoranze Funebri S.r.l. società appartenente al Gruppo Tea.

Il Gruppo Tea è un'azienda multiservizi con oltre 500 dipendenti e diverse sedi operative. La Società, direttamente o attraverso società controllate, si occupa della gestione di servizi pubblici locali: idrici integrati, ambiente, energia, funerario.

Il Gruppo Tea opera sul territorio mantovano favorendo l'integrazione dei servizi, lo scambio di esperienze e collaborazioni con l'esterno, le alleanze strategiche con partner pubblici e privati nei settori dell'acqua, dell'energia, dell'ambiente e dei servizi funerari.

Tea Onoranze Funebri offre un'ampia gamma di servizi, adatti alle diverse esigenze e in sintonia con obiettivi di qualità e affidabilità delle prestazioni ed opera in assoluta trasparenza in base a tariffe definite e adeguatamente diffuse.

La "Carta dei Servizi" costituisce un importante strumento di trasparenza, informazione e dialogo con tutte le persone interessate ai servizi offerti in ambito funerario.

Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione, ovvero:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione di Tea Onoranze Funebri, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con l'azienda stessa;
- facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative alle modalità di prestazione del servizio;
- fornisce informazioni utili ai dolenti, al momento del verificarsi di un evento luttuoso.

2. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Tea Onoranze Funebri garantisce nella sua attività il pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione.

Pertanto garantisce l'uniformità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

3. CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO

3.1 Valori

Tea Onoranze consapevole di operare in un contesto molto delicato ed in un momento doloroso nella vita delle persone con le quali ha rapporti, si prefigge di svolgere la propria attività rispettando alcuni valori fondamentali.

Attenzione alla dignità

Riservatezza, attenzione e rispetto della dignità personale sono i principi che costituiscono il cuore del servizio.

Condivisione da parte della cittadinanza

Viene assicurata a tutti gli interessati la massima trasparenza sulle attività e servizi svolti. Inoltre la partecipazione è garantita dalla possibilità di accogliere suggerimenti, consensi ed eventuali lamentele tramite appositi questionari o altra modulistica.

Condotta e formazione del personale

Il personale è formato e sensibilizzato a creare un rapporto con le persone interessate basato su cortesia, comprensione, gentilezza e sensibilità ed a fare il possibile per accogliere le richieste dei dolenti offrendo la massima disponibilità e serietà.

Continuità

Tea onoranze funebri opera con continuità e regolarità, in conformità alle normative vigenti. In caso di eventi eccezionali che dovessero eventualmente interrompere il servizio, l'Organizzazione provvederà tempestivamente a dare informazione sugli interventi effettuati per ridurre il più possibile il disagio.

Efficacia ed efficienza

E' fondamentale il rispetto di parametri di efficacia ed efficienza, in accordo a quanto previsto dalle normative Nazionali, Regionali, Comunali in materia funeraria.

Imparzialità

La condotta aziendale rivolta ai dolenti è basata sull'obiettività, trasparenza e imparzialità.

Informazione all'utenza

Tea onoranze funebri garantisce che tutte le informazioni fornite siano rese in modo chiaro e completo.

Privacy

I dati personali delle persone con le quali ha rapporti vengono trattati rispettando le disposizioni del D. Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

3.2 Accessibilità e continuità del servizio

Il servizio è garantito 365 giorni su 365, 24 ore su 24, mediante apertura degli uffici o tramite il servizio di reperibilità.

Gli uffici di Tea onoranze funebri, siti a Mantova in viale Pietro Nenni 8, osservano i seguenti orari di apertura:

- al mattino Dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00;
- al pomeriggio Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 14.30 alle ore 17.30;
- i festivi Dalle ore 8.30 alle ore 12.30;

Il servizio di reperibilità è attivo 24 ore su 24, tutti i giorni feriali e festivi, tramite personale raggiungibile telefonicamente al 348 7278287.

I recapiti di Tea Onoranze Funebri sono:

- Uffici 0376 319711;
- Fax 0376 365916;
- Servizio di reperibilità 348 7278287.

3.3 Servizi svolti

In veste di azienda di onoranze funebri, regolarmente abilitata tramite autorizzazione n. 7664/2005 del 31/3/2005 rilasciata dal Comune di Mantova, Tea Onoranze Funebri, nel rispetto rigoroso delle volontà dei clienti è in grado di fornire il servizio funebre completo su tutto il territorio nazionale. Più precisamente il servizio può comprendere il disbrigo delle pratiche comprese quelle inerenti la cremazione, la fornitura dei cofani funebri di qualsiasi tipologia e misura e di una vasta gamma di accessori funebri, la vestizione e preparazione della salma, la preparazione della camera ardente, la fornitura di addobbi funebri, la pubblicazione delle necrologie sui quotidiani locali e nazionali, la stampa dei manifesti e ricordini fotografici, l'allestimento marmi per sepoltura.

Tea Onoranze Funebri è in grado di organizzare ed effettuare servizi da e per l'estero, espletando tutte le pratiche burocratiche necessarie.

3.4 Standard qualitativi

Addobbi floreali

Gli addobbi vengono proposti tramite catalogo fotografico e sono confezionati e consegnati esattamente nei termini e modi concordati con il cliente.

Manifesti

I manifesti, vengono stampati seguendo gli accordi presi con i clienti e sono consegnati all'incaricato segnalato dal singolo Comune che provvede all'affissione nel rispetto della normativa locale sulle affissioni.

Necrologi

I necrologi, vengono pubblicati il giorno richiesto e con le modalità concordate con i clienti e seguendo le modalità previste dai vari quotidiani.

Ricordini fotografici

I ricordini fotografici, vengono stampati, confezionati e consegnati nelle modalità e nei tempi concordati con il cliente.

Servizio a domicilio

E' possibile da parte del cliente, richiedere l'organizzazione del servizio funebre presso il proprio domicilio. Il personale utilizza per questo servizio cataloghi fotografici e/o mezzi informatici portatili.

Il personale si recherà sul posto entro un massimo di 2 ore dalla richiesta nel territorio comunale, fatti salvi diversi accordi con i clienti.

Svolgimento del servizio funebre

Il giorno e gli orari di svolgimento dei servizi funebri sono concordati con il cliente, in base agli orari stabiliti dai singoli Comuni e alle disponibilità di ricevimento da parte delle Parrocchie e dei cimiteri.

Il giorno previsto per l'esecuzione, il personale adibito al trasporto funebre si recherà sul luogo di partenza almeno 30 minuti prima dell'orario stabilito.

Il servizio funebre viene sempre eseguito nelle modalità e nei tempi concordati al momento dell'organizzazione del servizio, fatto salvo accordi diversi stabiliti successivamente.

Trasferimento salma

In caso di richiesta da parte dei familiari, come previsto dal Regolamento Regionale vigente, le salme possono essere trasferite entro le 24 ore dal decesso in luogo diverso da quello di morte per il periodo che intercorre prima del servizio funebre (camera mortuaria, abitazione, casa funeraria).

Il trasporto viene effettuato previo autorizzazione da parte dell'ASL e può essere destinato anche in altro Comune, purchè all'interno del territorio Regionale.

Il servizio di trasferimento salma è di norma svolto da due operatori, con l'utilizzo di veicolo predisposto e abilitato come previsto dalle norme sanitarie vigenti.

4. CONDIZIONI DEL RAPPORTO

4.1 Tariffe

Tea Onoranze Funebri garantisce che i listini delle prestazioni erogate e degli articoli in vendita, siano esposti regolarmente presso la propria sede e sono ben visibili per essere consultati dalle persone interessate.

Inoltre al termine dell'organizzazione del servizio funebre viene predisposta e consegnata una nota spese completa di tutte le prestazioni e articoli richiesti, per i quali verrà specificato il singolo prezzo oltre al totale del servizio da sottoporre all'accettazione degli interessati. Eventuali importi di prestazioni che non siano al momento possibili da quantificare, saranno comunicati al momento dell'emissione della fattura.

La fattura viene emessa alla conclusione del servizio funebre e recapitata secondo le modalità concordate.

4.2 Garanzia di informazione

Le informazioni inerenti al servizio di onoranze funebri vengono rese disponibili:

- presso la sede sita a Mantova in via Nenni n.8;
- telefonicamente allo 0376 319711 negli orari di apertura degli uffici;

- sul sito internet www.teaspa.it;

4.3 Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio

Tea onoranze funebri istituisce una modalità sistematica di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio, mettendo a disposizione un apposito questionario allegato alla presente "Carta del Servizio". Il questionario è reperibile inoltre attraverso il sito internet www.teaspa.it e verrà comunque sempre spedito al cliente allegato alla fattura. La compilazione dei questionari è libera ed è effettuata in modo anonimo. Il questionario può essere recapitato tramite fax allo 0376 365916 oppure inserito nella buca delle lettere sita all'esterno della sede principale di via Nenni n.8 a Mantova.

4.4 Reclami e segnalazioni

I clienti possono presentare eventuali reclami e segnalazioni sullo svolgimento del servizio verbalmente, oppure avvalendosi dell'apposito modulo allegato alla presente "Carta dei Servizi" o reperibile anche presso gli uffici di Tea Onoranze Funebri, oppure scaricabile dal sito internet www.teaspa.it. Agli eventuali reclami e/o segnalazioni verrà data sempre risposta scritta.

5. VALIDITA'

La presente "Carta dei Servizi" ha validità a partire dal 2011.

Eventuali revisioni della "Carta dei Servizi" sono tempestivamente portate a conoscenza dei Clienti attraverso idonei strumenti informativi.

APPENDICE

- MODULO RECLAMO SEGNALAZIONE
- QUESTIONARIO SODDISFAZIONE

E' IMPORTANTE SAPERE CHE

- La scelta dell'impresa funebre deve essere una libera e assoluta prerogativa dei dolenti interessati;
- *"Il conferimento dell'incarico e la negoziazione degli affari inerenti l'espletamento delle attività di onoranze funebri deve avvenire nella sede dell'impresa funebre o, su preventiva richiesta scritta da parte del committente in altro luogo, ad esclusione delle strutture sanitarie pubbliche, obitori, servizi mortuari sanitari, dove tali attività sono vietate"* (ex art. 31 comma 2 RR n.6/2004);
- Il contatto "casuale" da parte di una ditta di onoranze, il consiglio "disinteressato" da parte di un operatore sanitario o altra persona per indirizzarvi verso una determinata ditta, segnalazione di "presunte convenzioni" con ditte vicine ecc. sono comportamenti illeciti di persone che stanno tentando di "accaparrarsi" il cliente speculando su un momento di dolore (**chi tenta di acquisire un cliente con un comportamento scorretto facilmente sarà scorretto anche nel seguito del suo operato**);
- Non ci sono agenzie di turno o in servizio presso gli ospedali. Non accettate chi si presenta nel luogo del decesso offrendo i propri servizi. Contattate la vostra impresa di fiducia;
- E' utile, a propria tutela, nel momento in cui si concorda il servizio, richiedere preventivo scritto dettagliato con distinzione di quanto dovuto per il servizio e quanto invece relativo a diritti/tasse/bolli ecc. che dovrà essere documentato in modo da evitare possibili richieste di importi non dovuti;

Riferimenti utili:

Uffici Tea onoranze funebri

Via Nenni, 8 orari:

Lunedì – Sabato 8 - 13; Lunedì – Venerdì 14.30 - 17,30;

Domenica e festivi 8.30 - 12.30

Tel.: 0376/319711 Fax: 0376/365916

e-mail: onoranze@teaspa.it

Reperibilità 24 ore su 24: 348/7278287

Questionario di soddisfazione del servizio funebre

Tea onoranze Funebri consapevole di operare in un momento doloroso per le persone vicine all'estinto si propone di offrire un servizio sempre più personalizzato ed orientato al rispetto ed alla importanza del rito funebre.

Per questo motivo chiede la cortesia di rispondere ad un breve questionario volto a raccogliere le impressioni sul servizio offerto dei familiari e degli amici che hanno accompagnato il loro caro durante questo doloroso viaggio.

1) Ritiene che il servizio funebre offerto da Tea Onoranze Funebri sia stato in linea con le sue aspettative?

Sì No

2) Provi a pensare al personale col quale si è accordato per l'organizzazione del servizio funebre; su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo gradimento e 10 è il massimo gradimento, che giudizio esprimerebbe sui seguenti aspetti?

cortesia	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
disponibilità	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
accoglienza	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
rispetto	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

2) Provi a pensare al personale operativo che ha svolto il servizio funebre; su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo gradimento e 10 è il massimo gradimento, che giudizio esprimerebbe sui seguenti aspetti?

cortesia	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
disponibilità	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
accoglienza	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10
rispetto	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

3) Ci sono stati fattori durante il servizio funebre che le hanno fatto particolarmente buona impressione?

Sì No

Se sì quali?

.....
.....
.....

4) Ci sono stati fattori durante il servizio funebre che l'hanno infastidita o creato disagio?

Sì No

Se sì quali?

.....
.....
.....

7) Provi a pensare al servizio fornito da Tea Onoranze nel suo complesso; su una scala da 1 a 10, dove 1 è il minimo gradimento e 10 è il massimo gradimento, che giudizio esprimerebbe?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10