



Città di Mondovì

Provincia di Cuneo

DIPARTIMENTO LAVORI PUBBLICI
Area Patrimonio – Servizio Verde e Cimiteri

**AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE
DEI SERVIZI CIMITERIALI DEL
CIMITERO URBANO E DEI NOVE CIMITERI FRAZIONALI
2024/2027**

CARTA DEI SERVIZI

	CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI	Edizione 01	18.04.2011
		Revisione 02	31.3.2014
Cimitero Urbano di Mondovì	Cimiteri Frazionali di Mondovì		

PREFAZIONE

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui la ditta che appalterà i servizi cimiteriali, presenta caratteristiche e standard di qualità dei servizi cimiteriali erogati.

I servizi cimiteriali, al pari di altri settori, sono interessati da processi di modernizzazione e miglioramento, costituendo un delicato settore nel quale si intende proferire i necessari sforzi e risorse per assicurare, con attenzione e rispetto nei confronti degli interlocutori, prestazioni integrate e di qualità che costituiscano per i familiari un riferimento concreto, ricercando la semplificazione delle procedure burocratiche.

Il l'affidamento ad una Cooperativa Sociale, la cui ragione sociale è l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, in quanto affidataria dei servizi cimiteriali da parte del Comune di Mondovì, si propone dunque il perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi proposti alla cittadinanza.

La Carta dei Servizi costituisce per tutti i cittadini del Comune di Mondovì una base informativa certa sui loro diritti, sul funzionamento dei servizi proposti dal gestore e sulle diverse possibilità di fruizione degli stessi. Tale documento è uno strumento che, attraverso l'informazione, promuove la partecipazione dei cittadini e facilita la valutazione della qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi si configura pertanto come un impegno alla promozione del miglioramento della qualità dei servizi attraverso la condivisione degli obiettivi di qualità con gli utenti e con i principali portatori di interesse.

Con la "Carta dei Servizi" il gestore definisce i principi di intervento, le modalità di erogazione delle prestazioni e le forme di relazione tra cittadini e servizi.

La Carta dei Servizi illustra nel dettaglio le caratteristiche, i contenuti, le modalità, i tempi e gli standard di qualità che la Cooperativa si impegna a raggiungere nel periodo di riferimento, e costituisce garanzia, che l'erogazione delle prestazioni sia conforme a tali requisiti, nel rispetto delle esigenze di efficienza, efficacia, economicità ed imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi.

Tutto il personale addetto deve essere disponibile e sollecito a corrispondere alle esigenze degli utenti che si rivolgono ai nostri uffici per prestazioni sempre legate ad eventi tristi e dolorosi che purtroppo avvengono nella vita di ciascuno.

La struttura deve assicurare adeguate risposte con competenza, regolarità, flessibilità, celerità ed umanità. E' inoltre essere attenta alle segnalazioni ed ai suggerimenti dei cittadini che intendano in tal modo dare il proprio contributo, sulla base dei contenuti della Carta, per il miglioramento continuo della qualità dei servizi in linea con i bisogni espressi.

Siamo certi di poter contare: sulla collaborazione attiva, vigilante e critica ma anche propositiva di tutti i cittadini e di chi opera nel settore delle onoranze funebri con cui oggi sottoscrive un patto rappresentato dai contenuti del presente documento.

1. Che cos'è la Carta e come funziona

La Carta dei Servizi cimiteriali rappresenta un patto con i cittadini e con l'Amministrazione Comunale di Mondovì che li rappresenta, attraverso il quale la ditta appaltatrice dei servizi cimiteriali informa sulle attività che svolge in questo particolare e delicato ambito di intervento e rende esplicite le modalità con cui si impegna ad erogare i propri servizi in una prospettiva di miglioramento continuo.

Essa rappresenta cioè una dichiarazione di impegno di qualità valutabile ed esigibile ed una opportunità per i cittadini di contribuire a controllare e correggere il servizio ed a farlo evolvere.

In particolare, la Carta dei Servizi cimiteriali, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, nel rispetto dei principi della Costituzione della Repubblica Italiana, della normativa vigente, dello Statuto del Comune di Mondovì e del Regolamento comunale di Polizia Mortuaria.

La Carta dei Servizi Cimiteriali prende in considerazione la gestione totale del cimitero centrale di Mondovì e la gestione parziale dei cimiteri frazionali secondo quanto previsto dal capitolato d'appalto.

La Carta dei Servizi Cimiteriali descrive la struttura organizzativa, la tipologia di servizi offerti; in questa parte sono indicati gli standard di qualità garantiti dalla Cooperativa Sociale che di anno in anno saranno misurati mediante i rispettivi indicatori.

2. Principi fondamentali

La Cooperativa Sociale affidataria dei servizi, nell'ambito di un approccio globale alla qualità dei servizi prestati diretto a dare centralità ai propri utenti, riconosce il particolare significato che assume e la forte emotività che determina l'evento "morte". Per questo, si impegna nei confronti dei familiari dei defunti a erogare i propri servizi rispettando i seguenti principi fondamentali.

3. Eguaglianza e imparzialità

Le regole su cui si basa il rapporto fra i cittadini e la Cooperativa Sociale affidataria nella prestazione dei servizi cimiteriali sono ispirate al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali.

Si garantisce una dignitosa sepoltura a tutti i defunti nei plessi cimiteriali.

4. Partecipazione, trasparenza ed informazione

Ogni cittadino ha diritto di ricevere una chiara e corretta informazione ed a conoscere le generalità del proprio interlocutore, pertanto il personale in servizio dovrà essere sempre provvisto di un proprio cartellino identificativo. Ha diritto altresì di conoscere il responsabile dei procedimenti ad esso intestato, i tempi relativi di esecuzione e tutti gli atti del procedimento di interesse.

Presso l'ufficio di custodia presso il Cimitero Urbano sono tenuti a disposizione di chiunque possa averne interesse gli atti e gli elenchi previsti dalla normativa vigente:

- la presente carta dei servizi cimiteriali
- regolamento comunale di polizia mortuaria

Si chiede ai cittadini di partecipare attivamente attraverso proprie proposte, segnalazioni, reclami e suggerimenti che possono aiutare a migliorare il servizio offerto.

Le misure correttive eventualmente adottate saranno comunicate annualmente al Comune di Mondovì e pubblicate annualmente nella versione aggiornata del presente documento.

5. Continuità

I servizi vengono erogati in maniera continuativa e regolare. In particolare il personale è reperibile 24 ore su 24 per il servizio della camera mortuaria.

6. Efficienza ed efficacia

L'ente si impegna a perseguire l'obiettivo prioritario del continuo miglioramento organizzando il servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia allo scopo di minimizzare i costi a carico della collettività per l'attività istituzionale e a carico del singolo per prestazioni a domanda individuale.

Stabilisce gli impegni per la qualità e si avvale di tecniche di monitoraggio e di adozione di tutte le necessarie azioni correttive al fine di garantire nel tempo il raggiungimento degli impegni riportati nel presente documento.
Eroga le retribuzioni dei propri dipendenti, nel rispetto del contratto nazionale e decentrato.

7. Chiarezza e cortesia

La Ditta affidataria dei servizi si impegna ad adottare, nel rapporto scritto e verbale con i cittadini, un linguaggio che, senza pregiudicare l'esattezza, risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

Ogni cittadino deve essere assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità ed in ogni caso tenendo sempre in grande considerazione lo stato emotivo del cittadino.

8. Tutela della Privacy

La Ditta affidataria dei servizi si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle procedure definite dal proprio documento programmatico sulla sicurezza dei dati redatto ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

9. obiettivi

Con questa carta dei servizi cimiteriali, la Ditta affidataria dei servizi vuol far conoscere le linee di indirizzo e le finalità che si prefigge perseguire:

- Ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie per il continuo miglioramento e la regolarità del servizio che, per la particolarità dello stesso, necessita dello svolgimento di determinate attività durante tutti i giorni dell'anno
- Provvedere ad una costante formazione del personale in modo da elevare in un processo di crescita continua le qualità delle prestazioni offerte dal punto di vista professionale, di rapporti con utenza e disponibilità, curando inoltre, al massimo grado, la sicurezza nei confronti degli utenti dei servizi e della generalità dei cittadini
- Garantire l'offerta dei servizi con la messa a disposizione del personale necessario per lo svolgimento degli stessi, senza il coinvolgimento dei parenti o volontari a supporto
- Garantire costantemente l'ottimale manutenzione e massima pulizia delle strutture in gestione (cimiteri, locali, servizi mortuari, edifici di culto, servizi igienici, uffici) ricercando nel contempo il continuo miglioramento delle stesse mediante opere di manutenzione ordinaria

10. Organizzazione dei servizi

10.1 orario apertura e chiusura cimitero urbano

Dal	Al	Apertura ore	Chiusura ore
1 aprile	22 ottobre	8.00	18.30
23 ottobre	4 novembre	7.00	18.30
5 novembre	31 marzo	8.00	17.30

Il cancello d'ingresso del cimitero si chiude automaticamente all'ora programmata : 20 minuti prima della chiusura una campanella suona per ricordare la chiusura del cancello .
E' a disposizione dei cittadini, presso il porticato del Cimitero Urbano, un pulsante che permette l'apertura automatica del cancello per consentire l'uscita.

10.2 La Società e gli uffici

Ditta affidataria	
Indirizzo sede legale e direzione	
Indirizzo Sede operativa Orario: dal Lunedì al sabato dalle ore 8 alle 12 il mercoledì dalle 14 alle 17 sono esclusi tutti i giorni festivi	Ufficio Cimiteri Via Cimitero - 12084 Mondovì Telefono e Fax 017442472 Email: beilacimitero@libero.it
P.IVA	

10.3 Principali servizi resi ai cittadini, agli operatori, alla collettività

10.3.1 I servizi erogati dalla Ditta affidataria dei servizi presso il Cimitero Urbano sono:

- Accoglienza, sorveglianza e custodia
- Servizio di reperibilità per l'attivazione della camera autoptica, camera mortuaria
- Operazioni cimiteriali
- Pulizia e decoro del cimitero
- Mantenimento delle aree verdi
- Servizio di manutenzione lampade votive
- Servizio di sgombero neve
- Prestazioni accessorie a richiesta (Comune o Cittadini)

10.3.2 I servizi erogati dalla Ditta affidataria dei servizi presso i Cimiteri frazionali sono:

- Operazioni cimiteriali
- Mantenimento delle aree verdi
- Prestazioni accessorie a richiesta (Comune o Cittadini)

10.4 Descrizione e definizione dei servizi

10.4.1 Accoglienza, sorveglianza e custodia

Un socio - dipendente della cooperativa sociale provvede alla sorveglianza e custodia nel cimitero urbano per 6 giorni alla settimana. Sono esclusi da tale servizio le domeniche ed i giorni festivi. Per il periodo delle festività di Ognissanti il periodo di sorveglianza è svolto dalle ore 7 alle ore 18.30.

E' previsto all'entrata ed all'uscita, per ogni giornata lavorativa ed in ogni turno di lavoro, un giro di ricognizione che prevede il passaggio nei viali principali e nei colombari (*allegato 6*).

L'ufficio presso il cimitero urbano, nei giorni di lunedì, martedì, giovedì, venerdì e sabato è aperto al pubblico dalle ore 8 alle 12 - il mercoledì dalle ore 8 alle 12 e dalle ore 14 alle 17.

I cittadini si possono rivolgere per consultare il registro cimiteriale, il regolamento comunale di polizia mortuaria e per informarsi di tutte le procedure relative alle attività cimiteriali e per sporgere eventuali reclami, suggerimenti.

Tutte le ditte private che operano presso il cimitero urbano possono eseguire le loro opere solo dopo aver concordato tempi e modalità con il personale in servizio presso l'ufficio suddetto, previa autorizzazione del Comune.

Il personale della Ditta affidataria dei servizi, quando è presente nei singoli cimiteri, per svolgere le proprie attività, vigilerà affinché venga tenuto un contegno decoroso e corretto dai visitatori e da chi opera per lavori privati.

Nel caso, dopo che eventuali richiami non abbiano successo, verrà avvisata tempestivamente la Polizia Municipale.

L'ingresso principale del Cimitero Urbano è controllato da un sistema di videosorveglianza.

10.4.2 Servizio di reperibilità, istituzionali, l'attivazione della camera mortuaria

La Ditta affidataria dei servizi mediante l'adozione del servizio di reperibilità 24 ore su 24 garantisce l'accoglienza di salme e cadaveri recuperati a seguito di incidenti e morti improvvise su richiesta della autorità giudiziaria. Resta a disposizione di tutti gli enti autorizzati al fine di attivare tempestivamente la camera autoptica, o quella mortuaria. Il numero di telefono della reperibilità è stato comunicato a tutte le autorità e servizi competenti.

10.4.3 Operazioni Cimiteriali

- Inumazione - E' la sepoltura a terra in campo comune.
- Tumulazione - Sepoltura in loculo o in tomba, ossario e celletta cinerario.
- Traslazioni - operazione che consente di spostare il defunto, resti mortali o ceneri ad altra sepoltura, all'interno o ad altro cimitero
- Esumazione - E' l'operazione volta a recuperare i resti mortali inumati
- Estumulazione - E' l'operazione volta a recuperare i resti mortali tumulati

10.4.4 Pulizia e decoro del cimitero

La Ditta affidataria dei servizi effettua la raccolta regolare dei rifiuti presso tutto il cimitero urbano. Vengono mantenute pulite tutte le aree attigue alle ceste di raccolta rifiuti. Viene effettuata con regolarità la pulizia e la disinfezione di tutte le strutture presenti presso il cimitero: Uffici, bagni, camera autoptica, camera mortuaria e cappella. Viene costantemente monitorata e ripulita tutta la viabilità interna del cimitero e vengono costantemente scopati e lavati i pavimenti delle gallerie colombari. Viene effettuata con regolarità la pulizia del marciapiede attiguo al cimitero. Vengono anche mantenuti puliti i piazzali esterni riservati a parcheggio con i relativi marciapiedi adiacenti.

10.4.5 Mantenimento delle aree verdi

La Ditta affidataria dei servizi effettua il riassetto dei vialetti con raschiatura e rastrellatura e sistemazione del ghiaietto tutte le volte in cui se ne ravvisi la necessità. Viene effettuato il diserbo di tutte le zone infestate dalle erbacce. Viene inoltre rasata l'erba ogni qualvolta sia necessario in modo da rendere sempre decoroso il cimitero. Tutte le piante di media altezza ed arbusti presenti sui viali del cimitero vengono potati con cura.

10.4.6 Servizio di manutenzione lampade votive

La Ditta affidataria dei servizi svolge il servizio di allacciamento (su comunicazione del Comune) delle lampade votive e manutenzione ordinaria dell'impianto a basso voltaggio relativo e garantisce la sostituzione gratuita delle lampade non più funzionanti.

10.4.7 Servizio di sgombero neve

La Ditta affidataria dei servizi svolge il servizio di sgombero neve dai viali e dalle corsie di passaggio principali all'interno del cimitero urbano. In caso di formazione di ghiaccio si interviene con lo spargimento di ghiaia o sale. Viene inoltre effettuato lo sgombero neve sul marciapiede adiacente all'entrata del Cimitero fino alla barra di entrata del cimitero Israelitico. Il servizio di sgombero neve viene attivato tempestivamente.

11. Organigramma e referenti

11.1 Organigramma

La Ditta affidataria dei servizi al fine di assicurare la qualità dei servizi erogati ed il presidio costante di tutti i ruoli operativi essenziali definisce un organigramma aziendale, con evidenti caratteristiche di dinamicità. In ogni caso sarà garantito un numero minimo di 4 operatori al fine di garantire un livello minimo di servizio sufficiente a fornire le prestazioni contrattuali; L'organizzazione ha definito più referenti per comunicare con i propri utenti in base alle diverse esigenze informative dell'utenza stessa:

Responsabile di settore
Coordinatore attività
Gestione amministrativa
Segnalazione disservizi e reclami

11.2 Il personale

L'organico a disposizione per il servizio cimiteriale viene aggiornato ogni qualvolta avvengono cambiamenti.

12. Dati e statistiche

- rispetto ai residenti nel comune di Mondovì, circa 22000 persone è una unità ogni 5500 cittadini
- i decessi che si verificano nel territorio comunale sono circa 250 ogni anno
- le pratiche cimiteriali annualmente istruite e perfezionate sono circa 700

13. Mezzi in dotazione

La Ditta affidataria dei servizi ha a disposizione tutta una serie di mezzi e attrezzature per lo svolgimento delle operazioni necessarie a garantire la esatta e puntuale prestazione al cittadino.

14. Locali a disposizione

Gli immobili in dotazione sono costituiti da:

- sede decentrata presso il cimitero urbano: ufficio coordinatore tecnico, archivio, laboratorio memoria, amministrazione, rimesse mezzi, magazzini, spogliatoi personale.

15. I servizi offerti in dettaglio

L'obiettivo della Carta dei Servizi è anche quello di offrire ai cittadini una guida completa con tutte le attività svolte da parte della Ditta affidataria dei servizi nel particolare ambito di attività che riguarda i servizi cimiteriali.

In particolare il servizio si occupa:

- gestione camera mortuaria
- gestione sala autoptica
- pratiche amministrative
- manutenzione cimiteri
- inumazioni
- tumulazioni
- esumazioni
- estumulazioni
- traslazioni
- gestione e trattamento indecomposti
- lampade votive

16. Aspetti, indicatori e standard di qualità dei servizi

La Ditta affidataria dei servizi persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi.

Per questo motivo, nella seguente tabella ha individuato, per tutti i servizi erogati, gli aspetti, indicatori e standard di qualità.

Gli aspetti della qualità del servizio sono gli elementi critici del servizio in grado di incidere sulla soddisfazione degli utenti. Gli indicatori della qualità del servizio misurano il livello di qualità di tali aspetti osservato durante l'erogazione dei servizi. Gli standard di qualità del servizio rappresentano invece il livelli di qualità che devono essere garantiti e che in caso non siano rispettati genereranno non conformità ed eventuali azioni correttive da gestire secondo le procedure di riferimento.

Tab.1 Aspetti, indicatori e standard per Manutenzione ordinaria plessi cimiteriali

ASPETTO	INDICATORE	STANDARD
Tempo di intervento per la messa in sicurezza di situazioni pericolose	n° giorni lavorativi da chiamata	1 giorno
Frequenza raccolta rifiuti cimiteriali	n. interventi	1/2 settimanale (Lunedì – giovedì) e al bisogno (periodo Ognissanti)
Frequenza pulizia vialetti, camminamenti, porticati	n. interventi/mese	1 mensile e al bisogno
Frequenza deragnatura	n. interventi/anno	3
Frequenza lavaggio pavimenti colombari	n. interventi/anno	2
Frequenza pulizia servizi mortuari	n. interventi/ mese	1 e dopo ogni sosta
Frequenza manutenzione verde	n. interventi mese	2/3 mese stagioni intermedie 2 mese stagione estiva
Tempo intervento riparazione danni	n. giorni dalla segnalazione	2 (inizio lavori)
Tempo intervento Sgombero neve	ore inizio intervento	dalle ore 6 del mattino (inizio lavori) o nelle ore lavorative appena finita la nevicata

Tab.2 Aspetti, indicatori e standard per Operazioni Cimiteriali

ASPETTO	INDICATORE	STANDARD
Esumazioni ed Estumulazioni ordinarie	n. giorni lavorativi dalla richiesta	30 gg
Esumazioni ed Estumulazioni straordinarie	n. giorni lavorativi dalla richiesta	5 gg

Tab.3 Aspetti, indicatori e standard per Funerali

ASPETTO	INDICATORE	STANDARD
Presenza personale durante le operazioni cimiteriali	n. minimo operatori presenti	4 o 2 se funerali concomitanti

Tab.4 Aspetti, indicatori e standard per servizio luci votive

ASPETTO	INDICATORE	STANDARD
Tempi di attivazione nuova utenza	n. gg dalla richiesta	7
Sostituzione lampade votive	n. gg dalla segnalazione	3

Tab.5 Aspetti, indicatori e standard trasversali

ASPETTO	INDICATORE	STANDARD
Tempi di risposta ai reclami	n. gg dall'invio	15
Tempo di erogazioni di eventuali rimborsi	n. gg dalla richiesta	30

17. Rapporti con i cittadini

17.1 L'ascolto e la valutazione del servizio

La Ditta affidataria dei servizi favorisce il contatto tra i cittadini e la propria struttura attraverso alcune modalità di ascolto degli utenti.

Questi strumenti hanno lo scopo di far pervenire le opinioni ed il giudizio dei cittadini sulle modalità di svolgimento dei servizi, in particolare attraverso:

- Analisi delle segnalazioni, suggerimenti e reclami che il cittadino faccia giungere al servizio o agli uffici del Comune di Mondovì
- Verifica periodica della soddisfazione dei cittadini, i risultati delle indagini, che saranno comunicati al Comune di Mondovì, costituiscono la base per impostare i miglioramenti del servizio.
- E' predisposto un registro dove vengono riportati i reclami, i danni alle tombe, i furti e comunicazioni varie.

17.2 Suggerimenti, segnalazioni, reclami

La Ditta affidataria dei servizi apprezza e prende in considerazione i suggerimenti e le segnalazioni che i cittadini vorranno effettuare nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio, impegnandosi, se ritenuti validi, a farli propri.

Per motivi di chiarezza espositiva si riportano le definizioni dei suddetti termini:

- suggerimento: azione diretta a sottoporre alla cooperativa proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni
- segnalazione: azione diretta a comunicare fatti eventi, disservizi o malfunzionamenti per la quale può essere necessario porre in essere una azione correttiva
- reclamo: espressione di insoddisfazione rivolta dall'utente che richiede risposta o attenzione

Tali suggerimenti, segnalazioni o reclami possono essere effettuati direttamente presso la sede degli uffici cimiteriali, presso la Direzione della Ditta affidataria dei servizi, presso gli uffici del Comune.

Ogni suggerimento, segnalazione o reclamo viene esaminato e nel caso di specifica richiesta, è fornita al cittadino una risposta in merito entro 15 giorni dalla presentazione.

18. Tariffe e elenco prezzi

Le tariffe sono applicate alle prestazioni e per la concessione di sepolture esatte dal Comune come da deliberazione annuale della Giunta Comunale; La ditta affidataria potrà svolgere all'interno dei cimiteri altri interventi del tipo edilizio nonché attività ed opere complementari

alle tumulazioni, esumazioni, inumazioni, estumulazioni, giardinaggio ecc. su richiesta di privati cittadini o da ditte di onoranze funebri ed in tal caso i rapporti saranno disciplinati tra le parti. Il corrispettivo economico per tali servizi sarà indicato dalla Ditta previo ribasso percentuale sull'elenco prezzi predisposto dal comune che sarà pubblicato presso i cimiteri aggiornato in base all'offerta. In ogni caso la ditta appaltatrice non detiene alcun diritto di esclusiva riguardo allo svolgimento di servizi e lavori per conto di privati.

19. Come ci si deve comportare all'interno dei cimiteri comunali

Nei cimiteri è vietato ogni atto o comportamento irriverente o incompatibile con la destinazione del luogo. E' opportuno fare riferimento alle disposizioni in tal senso contenute nel regolamento comunale di polizia mortuaria, pur tuttavia si segnalano i seguenti divieti: tenere un congegno chiassoso, entrare con i veicoli non autorizzati, rimuovere fiori e ornamenti da sepolture altrui, gettare fiori e altri rifiuti fuori dagli appositi spazi o contenitori, danneggiare aiuole, il manto verde dei campi di inumazione, scrivere su lapidi o muri, eseguire lavori senza autorizzazione, turbare lo svolgimento delle cerimonie funebri, svolgere attività commerciale.

20. Autorizzazioni all'ingresso di veicoli privati

L'ingresso di veicoli privati nel cimitero urbano per i cittadini disabili o parzialmente non autosufficienti è consentito previa verifica dell'autorizzazione comunale.

21. Modalità di pubblicazione ed aggiornamento della presente carta

La Ditta affidataria dei servizi si impegna a pubblicare e diffondere, la Carta dei Servizi completa, degli esiti delle rilevazioni previste. La diffusione avverrà tramite pubblicazione presso gli uffici cimiteriali e presso il Comune di Mondovì.