



 **HOLDING**
FERRARASERVIZI

 **ONORANZE**
FUNEBRI
AMSEF
srl

CARTA **SERVIZI**

edizione 2019

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI?

Perché è doveroso mettere a disposizione dei cittadini/utenti un documento di trasparenza in cui vengano esplicitate in modo semplice e dettagliato le informazioni necessarie per la conoscenza puntuale dei servizi offerti e per il loro possibile utilizzo, con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizi e utenti.

La Carta fornisce anche le dovute indicazioni per chiedere semplici informazioni o sporgere reclami, mettendo così al centro le esigenze del cliente.

La Carta dei Servizi è essenziale per la tutela dei diritti del consumatore, è una sorta di patto che vincola l'ente di fronte al cittadino, una dichiarazione unilaterale con la quale l'ente si assume l'obbligo di offrire degli specifici servizi e l'utente ha il diritto di pretendere il rispetto di tali servizi, perciò, oltre ad essere una guida, deve essere stimolo per mantenere alto il livello delle proprie attività e per eventuali miglioramenti.

La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/1/1994, in Gazz. Uff., 22/2/1994, n. 43), ha fissato i principi che sono alla base delle carte dei servizi - uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, principi che è necessario adottare allo scopo di perseguire la politica che pone il cittadino al centro delle attività svolte da qualunque ente erogatore, pubblico o privato.

| | |
|-------------------------|--|
| Uguaglianza | Va assicurata la parità di trattamento, senza discriminazione alcuna per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica; inoltre vanno garantite pari condizioni di servizio prestato sia fra le diverse aree geografiche di utenza sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. |
| Imparzialità | Il comportamento dei gestori deve sempre essere ispirato, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. |
| Continuità | L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni; in caso di forza maggiore che determini l'interruzione del servizio o l'erogazione dello stesso in modo non regolare, si devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. |
| Diritto di scelta | L'utente deve essere messo in grado di scegliere tra i diversi soggetti che erogano lo stesso servizio nel territorio. |
| Partecipazione | Al cliente deve essere garantita la possibilità di partecipare alla prestazione dei servizi, di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e critiche utili ad un continuo miglioramento. Sono inoltre garantiti l'ascolto, l'elaborazione ed un immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate. |
| Efficienza ed efficacia | I soggetti erogatori sono tenuti ad approntare le misure idonee a garantire l'efficienza e l'efficacia nell'erogazione dei servizi. |
| A chi serve? | La Carta dei Servizi serve ai cittadini ed è quindi per essi e con essi che viene pensata, scritta, modificata e divulgata. |



| | |
|--------------------------|-----------|
| L'azienda | 6 |
| I Servizi | 7 |
| Svolgimento del funerale | 9 |
| Trasporto funebre | 10 |
| Listino prezzi | 10 |
| Uno sguardo al cielo | 11 |
| La tutela | 14 |

Indice

AMSEF



1.260

Servizi Funebri
effettuati



60%

Quota di mercato
Città e Forese

L'AZIENDA

Storia | AMSEF S.r.l. è un'azienda costituita e controllata al 100% da Holding Ferrara Servizi S.r.l., nata a seguito dello scorporo del servizio onoranze funebri, reso obbligatorio dalla L.R. n.19/2004, in quanto servizio di natura commerciale.

Nata come azienda municipalizzata, dal 1975 ha sempre garantito alto livello qualitativo delle prestazioni, attenzione e rispetto nei confronti dei clienti, prezzi concorrenziali. La società opera nel campo dei servizi funerari (onoranze e trasporti) in regime di concorrenza con altre realtà, sia in via diretta che attraverso società controllate e/o collegate.

Mission e Obiettivi | Amsef è leader nel campo delle onoranze funebri a livello nazionale grazie all'esperienza e alla professionalità maturata in oltre 30 anni di attività. L'attività di Amsef è volta all'utilizzo delle proprie risorse finalizzate al miglioramento, all'innovazione e al potenziamento delle prestazioni rese. Amsef intraprende efficaci strategie di comunicazione per rafforzare e diffondere la propria immagine come azienda multiservizi.

Si avvale di personale in possesso di tutte le abilitazioni richieste e si adopera con la massima professionalità e riservatezza per assistere chi si trova nella dolorosa situazione di aver perso un congiunto. Da ciò deriva la particolare attenzione a tutelare il cliente nel diritto alla corretta erogazione del servizio stesso e la scelta di dotarsi di una Carta dei Servizi. La Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di trasparenza e informazione al fine di orientare i cittadini nei servizi offerti in ambito funerario.

È inoltre un importante canale di comunicazione e dialogo tra l'azienda ed i cittadini per valorizzarne l'apporto ai fini del miglioramento dei servizi erogati.

I SERVIZI

I servizi offerti da AMSEF S.r.l. comprendono: il disbrigo delle pratiche, la fornitura di cofani funebri, l'allestimento della camera ardente, la vestizione, la fornitura di addobbi floreali con propria fioreria, la pubblicazione di necrologi, partecipazioni, ringraziamenti ed anniversari sui quotidiani locali e nazionali, stampa in proprio di manifesti murari e relativa affissione, nonché di ricordi fotografici e trasporto funebre, con veicoli regolarmente omologati e autorizzati. AMSEF S.r.l. organizza ed effettua anche trasporti funebri diretti all'estero, istruendo le relative pratiche per il passaporto mortuario. È inoltre altamente specializzata nei servizi che prevedono la cremazione. In questo ultimo caso il servizio comprende, il disbrigo delle prassi istruttorie per la conservazione delle ceneri stesse al cimitero, al domicilio delle famiglie dei defunti o per la dispersione.

Organizzazione servizio | Presso gli uffici di AMSEF S.r.l. il personale ascolta con attenzione e comprensione le esigenze del committente, riuscendo a farsene interprete, illustrando le varie opzioni tra le quali scegliere, consigliando con discrezione affinché si possa adeguatamente prendere commiato dal proprio congiunto. Per i servizi funebri da effettuarsi sul territorio nazionale, la cerimonia viene organizzata entro il terzo giorno feriale successivo al ricevimento dell'incarico, salvo diversa volontà delle famiglie ovvero diverse disposizioni dell'Autorità Giudiziaria o Cimiteriale.

Servizio al domicilio | Su richiesta delle famiglie gli operatori si recheranno ad organizzare i servizi al domicilio dei richiedenti, utilizzando cataloghi e foto, entro massimo 2 ore dalla richiesta nel territorio comunale, fatti salvi diversi accordi con i congiunti.

Trasferimento salma | In caso di necessità o su richiesta dei familiari le salme potranno essere trasferite dalle abitazioni private presso l'obitorio o le camere mortuarie, previa autorizzazione del medico che constata il decesso, entro le 12 ore dall'avvenuto decesso, fatta salva la disponibilità al ricevimento da parte della struttura.

Tale servizio è di norma svolto da due operatori, con l'utilizzo di veicolo regolarmente omologato e dotato della prescritta autorizzazione sanitaria.

Allestimento camere ardenti | Prima della sepoltura, spesso si manifesta l'esigenza di rendere omaggio al defunto. AMSEF S.r.l. è specializzata nell'allestimento di camere ardenti presso abitazioni private o in altro luogo dove sia consentito da eventuali regolamenti, adoperandosi con la discrezione e la professionalità che caratterizza il suo personale e nel rispetto delle indicazioni del committente, per rendere il più possibile sereno il momento delle visite di cordoglio.

Preparazione della salma | Personale altamente qualificato ed esperto, attraverso la vestizione della salma ed interventi estetici, compone il defunto per l'ultimo incontro con quanti hanno stretto con lui un legame.

Il servizio è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno sia mediante apertura degli uffici sia con servizio di reperibilità di un addetto alle onoranze al numero di cellulare 348 9491165

ORARI

da lunedì a sabato

domenica e festivi

7.00 | 18.00

8.00 | 12.30 - 14.00 | 18.00



SVOLGIMENTO DEL FUNERALE

Il giorno previsto per la partenza del servizio funebre, 15 minuti prima dell'orario stabilito, è garantito l'arrivo sul luogo della squadra operativa con auto funebre.

La partenza viene effettuata nel rispetto dell'orario prestabilito, con arrivo al cimitero di destinazione.

Qualora sia previsto il servizio religioso, gli orari vengono definiti tenendo conto della durata dello stesso.

Addobbi floreali | Gli addobbi floreali conformi a quanto concordato vengono consegnati almeno 15 minuti prima nel luogo da dove ha inizio il servizio funebre, e seguono il feretro fino al suo arrivo al cimitero di destinazione, ovvero, se prevista la cremazione delle spoglie, all'area crematoria.

Necrologie | Il personale si occupa della pubblicazione delle necrologie nel testo concordato con i congiunti, contattando direttamente le testate nazionali e locali prescelte. Queste vengono pubblicate il giorno richiesto, nel rispetto delle modalità e degli orari stabiliti dai singoli quotidiani.

Manifesti murali | I manifesti, nel testo concordato con i familiari, verranno affissi entro le 18 ore dalla richiesta, nelle località concordate e nel rispetto della normativa locale sulle affissioni.

Memorie e ricordi fotografici | Le memorie e i ricordi fotografici, nel formato e nel numero concordati, verranno consegnati ai familiari almeno 15 minuti prima dell'inizio della cerimonia funebre.



TRASPORTO FUNEBRE

Qualora ci fosse la necessità di raggiungere la destinazione della sepoltura, sia in Italia che all'estero, il personale dell'azienda, oltre a provvedere ad effettuare il trasporto nel rispetto di tutte le prescrizioni igienico-sanitarie, può richiedere per conto dei committenti le necessarie autorizzazioni agli organi preposti contattando gli uffici competenti.

LISTINO PREZZI

Preventivo del servizio e documenti contabili giustificativi

Gli elementi che compongono i vari tipi di funerale sono indicati nel listino prezzi esposto nelle sedi dell'impresa. Il committente del servizio funebre ha diritto alla consegna di copia dell'ordinativo del servizio funebre, che comprende l'elenco delle prestazioni e dei prezzi applicati. Deve essere accettato e sottoscritto dallo stesso committente e dall'addetto alle onoranze, di regola al momento in cui viene conferito l'incarico, in ogni caso, prima del funerale. Gli importi delle prestazioni, per le quali non sia stato possibile definire preventivamente l'esatta entità, verranno indicati all'atto dell'emissione della fattura. In sede di emissione della fattura verranno inoltre indicate le spese relative ad altri servizi successivamente richiesti. Qualunque altra spesa non specificata o non preventivabile che si renda improrogabile per il perfezionamento del

servizio medesimo, deve essere autorizzata dal committente anche in forma verbale. L'emissione della fattura verrà effettuata a servizio concluso e verrà inviata al domicilio del committente. La negoziazione degli affari inerenti l'espletamento delle attività di onoranze funebri deve avvenire esclusivamente presso la sede dell'impresa funebre. È ammessa la contrattazione dei servizi funebri fuori dalla sede dell'impresa solo nel caso di intervento presso il domicilio del committente ovvero qualora lo stesso lo richieda espressamente. La negoziazione deve tassativamente essere svolta al di fuori delle strutture sanitarie pubbliche o private, dei locali di osservazione delle salme e delle aree cimiteriali (*art. 13 comma 5 L.R. 19/2004*).

Prestazioni non eseguite | Per le prestazioni non effettuate si avrà diritto ad uno storno sul corrispettivo del servizio funebre

UNO SGUARDO AL CIELO

Servizio di consultazione breve per il sostegno all'elaborazione del lutto | AMSEF offre aiuto alle persone colpite da eventi luttuosi e traumatici attraverso un servizio di consultazione psicologica. Il progetto denominato **"Uno Sguardo al Cielo"** è organizzato e promosso da AMSEF S.r.l. e dall'Università degli Studi di Ferrara, inoltre promuove eventi ed iniziative che possono avvicinare la cittadinanza al tema della morte e della perdita, intesi come eventi dolorosi ma naturali, ricorrenti ed universali che accomunano tutti gli esseri umani.

GLI UFFICI

SEDE DI FERRARA | via Fossato di Mortara, 78 - Ferrara

| | |
|-------|---|
| Tel. | 0532 209930 - 3489491165 (notturno e festivi) |
| Fax | 0532 230187 |
| Email | onoranze@amsef.it |

ORARI da lunedì a sabato
domenica e festivi

7.00 | 18.00

8.00 | 12.30 - 14.00 | 18.00

SEDE DI CONA | via Camerina, 24 - (FE)

| | |
|---|--|
| Tel. | 0532 209930 348 9491165 (notturno e festivi) |
| Fax | 0532 230187 |
| Reperibilità notturna (18-7) e festiva cell unico 348 9491165 | |
| Email | onoranze@amsef.it |

ORARI da lunedì a venerdì
sabato
domenica e festivi

7.00 | 18.00

8:00 | 18.00

8:00 | 12.30 - 14.00 | 18.00

SEDE DI S. MARIA MADDALENA | via Eridania, 265 - (RO)

| | |
|-------|---|
| Tel. | 0425 1685452 348 9491165 (notturno e festivi) |
| Fax | 0425 1686376 |
| Email | onoranzeagenzia2@amsef.it |

ORARI da lunedì a sabato
domenica e festivi

7.00 | 18.00

8.00 | 12.30 - 14.00 | 18.00

LA TUTELA

AMSEF S.r.l. garantisce che i propri dipendenti operanti nell'impresa funebre, sia che essi siano adibiti alle mansioni di operatore funebre o necroforo, sia che siano investiti della conduzione dell'attività o di mansioni di tipo commerciale, sono in possesso delle abilitazioni professionali (Delibera della Giunta Reg.le E.R. n.256/2005). Ogni cittadino fruitore dei servizi erogati da AMSEF S.r.l. ha il diritto di esigere l'osservanza dei Principi Fondamentali esposti in questa Carta dei Servizi.

L'azienda garantisce ai cittadini la massima informazione in merito alle attività svolte e ai servizi erogati. Garantisce inoltre la partecipazione dei cittadini tramite l'acquisizione di osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

In tale ottica verranno periodicamente convocate le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio ed attuate iniziative di customer satisfaction mediante indagini periodiche sul gradimento dei servizi erogati ai cittadini. Ogni cittadino può esporre personalmente o per il tramite delle Associazioni dei Consumatori le proprie rimostranze mediante la compilazione dell'apposito modulo di reclamo. L'ufficio deputato alla gestione dei reclami si impegna a rispondere entro 30 giorni dall'avvenuta ricezione della lamentela.



Resta inteso che tali procedure attengono esclusivamente al mancato rispetto degli impegni che volontariamente AMSEF S.r.l. ha assunto mediante la presente Carta dei Servizi.

Il cittadino personalmente o per il tramite dell'associazione a cui lo stesso si è rivolto potrà inviare il modulo di reclamo (da ritirare presso gli uffici o da scaricare dal sito internet www.amsef.it) attraverso una comunicazione per posta ordinaria a:

AMSEF S.R.L.

Via Fossato di Mortara, 78 | 44121 Ferrara
Tel 0532 209930

onoranze@amsef.it | www.amsef.it

Direzione e Coordinamento di Holding Ferrara Servizi S.r.l.

con la partecipazione delle ASSOCIAZIONI PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI

ADICONSUM
ADOC
FEDERCONSUMATORI