



■ Carta dei Servizi ■

L'Azienda

Principi
fondamentali

Standard
qualitativi

A large, light-colored, speckled starfish is the central focus of the image, resting on a sandy beach. The background features a clear blue sky with several fluffy white clouds. The overall scene is bright and serene, suggesting a coastal environment.

AMSEF ti è vicina

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

*AMSEF s.r.l. onoranze funebri è Azienda multiservizi leader a livello nazionale nel settore con una esperienza e professionalità maturate in oltre **30 anni di attività**, che ha sempre perseguito con determinazione e convinzione obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.*

Come impresa di onoranze funebri siamo impegnati in questo importante processo di modernizzazione e miglioramento delle prestazioni, in un settore nel quale da tempo sono profusi sforzi e risorse per assicurare, con attenzione e rispetto nei confronti dei nostri clienti, prestazioni di elevata qualità.

*Lavoriamo con **professionalità e dedizione** per sollevare con delicatezza i famigliari da ogni incombenza organizzativa e burocratica legata alla perdita della persona cara.*

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.*

E' 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.

L'Amministratore Unico



L'AZIENDA

La nostra azienda ha sede in
via Fossato di Mortara n.80
a Ferrara.

Il nostro recapito telefonico è
0532 209930
fax 0532 230187,
la posta elettronica è
onoranze@amsef.it.

I nostri uffici osservano l'orario di
apertura dal lunedì al sabato dalle ore
07,00 alle ore 19,00 e alla domenica e
festivi dalle ore 07,30 alle ore 12,30 e
dalle ore 14,00 alle ore 18,30.

Negli orari di chiusura degli uffici è
sempre attivo un servizio di reperibilità
di un addetto alle onoranze al numero
di cellulare 348 9491165.

In qualità di agenzia di onoranze funebri, regolarmente autorizzata
a norma di legge dal Comune di Ferrara, forniamo il servizio
completo su tutto il territorio nazionale.

Il servizio comprende il disbrigo delle pratiche, la fornitura di
cofani funebri, l'allestimento di 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.

Organizziamo ed effettuiamo anche trasporti funebri diretti all'estero, istruendo le relative pratiche per il passaporto mortuario.

Siamo altamente specializzati 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.

A fronte di tariffe contenute siamo in grado di soddisfare le richieste delle famiglie relative a prestazioni o forniture di elevato livello qualitativo.

■ ■ ■ PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'ambito dell'approccio globale alla qualità dei servizi prestati diretto a dare centralità ai propri utenti, AMSEF s.r.l. riconosce il particolare significato che assume e la forte emotività che determina l'evento "morte" e si impegna nei confronti dei famigliari ad erogare i propri servizi rispettando i seguenti principi fondamentali, informandoli compiutamente in merito alle diverse tipologie e modalità di sepoltura e impegnandosi a non influenzarne la scelta.

Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche di utenza anche quando le stesse non sono facilmente raggiungibili e tra le diverse categorie e fasce di utenza.

Imparzialità

Il comportamento nei confronti degli utenti deve ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici del settore.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali. Nel caso di funzionamento irregolare l'azienda provvederà ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio. Nel caso di sciopero del personale vengono garantiti i diritti essenziali previsti dalla normativa.

Rispetto della dignità

I servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione ed il rispetto della dignità personale.

Diritto di scelta e trasparenza

AMSEF s.r.l. garantisce che la scelta dell'impresa funebre sia una libera e assoluta prerogativa della famiglia interessata. Ogni atto che possa limitare tale principio costituisce violazione al codice di etica professionale. Solo i responsabili dell'impresa funebre, i loro rappresentanti ed il personale dipendente qualificato potranno trattare con gli interessati al funerale per presentare i propri servizi. E' fatto divieto assoluto di utilizzare personale estraneo all'impresa funebre e corrispondere compensi a terzi, affinché acquisiscano funerali all'impresa.

Diritto all'informazione

Il personale addetto di AMSEF s.r.l. deve fornire informazioni chiare e complete sui servizi, illustrare al committente i diversi tipi di funerale che può mettere a disposizione e sottoporre i prezzi relativi senza influenzarne le scelte. Modificazioni sono possibili in ogni tipo di funerale secondo le esigenze del cliente.

Deve, altresì, fornire ai committenti informazioni dettagliate circa il disbrigo delle pratiche amministrative relative al decesso.

La pubblicità, sui servizi che questa è in grado di offrire, deve essere chiara e semplice.

Non sono ammesse forme pubblicitarie sensazionali, mendaci o indecorose.

Listino Prezzi - Preventivo del servizio – 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.

Sede dell'impresa

La negoziazione degli affari inerenti l'espletamento delle attività di onoranze funebri, deve avvenire esclusivamente presso la sede dell'impresa funebre.

E' 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).

Formazione del personale

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).

Partecipazione dei cittadini

L'Azienda garantisce ai cittadini la massima informazione in merito alle attività svolte e ai servizi erogati.

Garantisce inoltre la partecipazione tramite l'acquisizione di osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi, che verranno valutati anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori a tutela dei cittadini.

In tale ottica verranno attuate iniziative di customer satisfaction mediante indagini periodiche sul gradimento dei servizi erogati da parte dei cittadini.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia, secondo gli standard determinati nel rispetto del Regolamento Nazionale di Polizia Mortuaria vigente e della normativa Regionale e Comunale in materia funeraria.

Comportamento degli operatori

L'Azienda si impegna affinché il proprio personale instauri con i famigliari un rapporto di cortesia, comprensione e idonea sensibilità alle esigenze correlate alla esecuzione ed alla cura delle pratiche funebri. Gli operatori sono tenuti a indicare le proprie generalità se richiesto, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche, sono inoltre tenuti a munirsi di tesserino di riconoscimento e soprattutto ad agevolare l'Utente nel raggiungimento delle proprie richieste con la massima gentilezza e serietà.

Privacy

La società garantisce che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 30.06.03 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

STANDARD QUALITATIVI

Al fine di garantire il raggiungimento di un ottimale livello delle prestazioni erogate, vengono garantiti i seguenti standard qualitativi minimi:

■■■■ SERVIZIO DI ONORANZE FUNEBRI

Il servizio è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, sia mediante apertura degli uffici dal lunedì al sabato dalle ore 07,00 alle ore 19,00 e alla domenica e festivi dalle ore 07,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 18,30, sia con servizio di reperibilità di un addetto alle onoranze al numero di cellulare 348 9491165.

■■■■ 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.

In caso di ritardo, al cliente non verrà applicata la maggiorazione tariffaria prevista per l'assistenza al domicilio.

■■■■ TRASFERIMENTO DELLA SALMA

In caso di necessità o su richiesta dei famigliari 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.

In caso di ritardo, al cliente verrà riconosciuta una riduzione pari al 30% del prezzo stabilito per il trasferimento.

■■■■ FUNERALE

Per i servizi funebri da effettuarsi sul territorio nazionale, la cerimonia verrà organizzata entro il terzo giorno feriale successivo al ricevimento dell'incarico, salvo diversa volontà delle famiglie ovvero diverse disposizioni dell'Autorità Giudiziaria o Cimiteriale.

■■■■ MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL FUNERALE

Il giorno previsto per la partenza del servizio funebre, 15 minuti prima dell'orario stabilito, arrivo sul luogo della squadra operativa composta almeno dall'autista incaricato al trasporto e dal numero occorrente di portatori, con auto funebre. La partenza verrà effettuata nel rispetto dell'orario prestabilito, con arrivo al cimitero di destinazione.

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

In caso di ritardo, al cliente verrà riconosciuta una riduzione pari al 30% del prezzo previsto quale corrispettivo per il trasporto funebre.

■■■■ ADDOBBI FLOREALI

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

In caso di ritardo, al cliente verrà riconosciuta una riduzione pari al 20% del prezzo previsto quale corrispettivo per l'addobbo.

■■■■ NECROLOGIE

Le necrologie nel testo concordato con i congiunti, 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 famigliari 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.

In caso di ritardo, al cliente verrà riconosciuta una riduzione pari al 20% del prezzo previsto quale corrispettivo.

■■■■ PRESTAZIONI NON ESEGUITE

Per le prestazioni non effettuate avrà diritto ad uno sconto sul corrispettivo del servizio funebre pari al 25% del prezzo delle singole prestazioni non eseguite.



AMSEF ti è vicina



Via Fossato di Mortara, 80 - Ferrara
Tel. 0532 209930 - Fax 0532 230187
Reperibilità notturna 348 9491165
www.amsef.it onoranze@amsef.it