



Azienda Gestione Edifici Comunali
DEL COMUNE DI VERONA

**AFFIDAMENTO DEI SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI E DI SERVIZI VARI
NEI CIMITERI DEL COMUNE DI VERONA GESTITI DA A.G.E.C.
PERIODO 2020 / 2023**

PDQ2 PIANO DELLA QUALITA'

**ZONA 2 – CIMITERI BORGO ROMA, CADIDAVID,
SANTA LUCIA**

Il Progettista

Il Responsabile Unico del Procedimento

Verona, li

	Piano della Qualità per ESTERNALIZZAZIONE SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI E SERVIZI VARI	PDQ.20.02
	Revisione 0 del 13/07/2020	Pag. 1/13

ANAGRAFICA DEL PIANO DELLA QUALITA'	
Codice di riferimento	2020/02
Oggetto del PDQ	ESTERNALIZZAZIONE DEI SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI E DI SERVIZI VARI NEI CIMITERI DEL COMUNE DI VERONA GESTITI DA AGECE
Data inizio validità	XX/XX/XXXX
Data fine validità	XX/XX/XXXX
Fornitore	RAGIONE SOCIALE FORNITORE
Responsabile Tecnico del Fornitore	RUOLO NOME
Responsabile Tecnico AGECE	Capo Sezione Operativa Cimiteriale Per.Ind. Ivano Antolini


<input type="checkbox"/> copia controllata <input type="checkbox"/> non controllata		
Organizzazione Destinataria	Nome / Funzione	
Copia N.	Data consegna	
<p>Il presente documento se è distribuito come COPIA CONTROLLATA, porta un numero di registrazione per identificarne il possessore. Esso è quindi coperto dal controllo delle revisioni.</p> <p>Se è distribuito a fini informativi è una COPIA NON CONTROLLATA e non è quindi coperto dal controllo delle revisioni successive.</p> <p>In ogni caso la versione ufficiale ed aggiornata del presente documento è unicamente quella pubblicata in forma elettronica all'interno della intranet aziendale AGECE.</p> <p>Il presente documento ha natura INTERNA e come tale qualsiasi forma di diffusione all'esterno di AGECE deve essere preventivamente autorizzata da AGECE, la quale si riserva tutte le azioni a tutela dei propri diritti ed interessi nel caso di diffusione non autorizzata.</p>		

CONTENUTO

1	13/07/2020	Prima edizione del documento	SEPC PI Ivano Antolini	DG Ing. Marco Peretti
Edizione n°	Data	Descrizione	Redazione	Approvazione

	Piano della Qualità per ESTERNALIZZAZIONE SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI E SERVIZI VARI	PDQ.20.02
	Revisione 0 del 13/07/2020	Pag. 2/13

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
1.1	Scopo.....	3
1.2	Campo di applicazione	3
1.3	Esclusioni	3
1.4	Validità del PDQ.....	4
2	ELEMENTI IN INGRESSO AL PDQ	4
3	TERMINI E DEFINIZIONI	4
4	OBIETTIVI PER LA QUALITA'	5
5	RESPONSABILITA'.....	5
5.1	Responsabilità AGECE.....	5
5.2	Responsabilità dell'Appaltatore	6
6	DOCUMENTAZIONE E REGISTRAZIONI.....	6
7	RISORSE	7
8	COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE.....	8
8.1	Comunicazione con il cliente finale	8
8.2	Comunicazioni tra AGECE e Appaltatore	8
9	PROGETTAZIONE E SVILUPPO	8
10	APPROVVIGIONAMENTO	8
11	PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI	8
11.1	PROCEDURA di GESTIONE degli ordini di servizio.....	9
11.2	Esclusioni.....	10
12	IDENTIFICABILITA' E RINTRACCIABILITA'	10
13	PROPRIETA' DEL CLIENTE.....	11
13.1	Proprietà del Cliente di AGECE	11
14	TENUTA SOTTO CONTROLLO DEL PRODOTTO NON CONFORME.....	11
15	MONITORAGGIO E MISURAZIONE	11
16	AUDIT.....	12
17	RIESAME, ACCETTAZIONE, ATTUAZIONE E REVISIONE DEL PIANO DELLA QUALITÀ	12
17.1	Riesame ed accettazione del PDQ	12
17.2	Attuazione PDQ.....	12
17.3	Revisione del PDQ.....	13

	Piano della Qualità per ESTERNALIZZAZIONE SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI E SERVIZI VARI	PDQ.20.02
	Revisione 0 del 13/07/2020	Pag. 3/13

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 SCOPO

Lo scopo del presente Piano della Qualità (di seguito PDQ) è fornire tutte le indicazioni necessarie per il controllo da parte di AGECE dei servizi primari cimiteriali esternalizzati all'impresa XXXXXXX di seguito denominata Appaltatore.

AGECE ha certificato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità (di seguito SGQ) in data 14/02/2005 (certificato n. IT05/0114 emesso da SGS ITALIA SPA) e rinnovato in data 01/02/2008, in data 02/02/2011, in data 10/02/2014, in data 02/02/2017 e 13/02/2020 con scopo:

“Erogazione di Servizi Cimiteriali e Funerari”.

L'opportunità di predisporre il presente PDQ nasce dalle seguenti esigenze:

- Dimostrare come il Sistema di Gestione per la Qualità (di seguito SGQ) di AGECE si applica all'appalto per l'esternalizzazione dei servizi primari cimiteriali (di seguito Appalto);
- Organizzare e gestire le attività al fine della soddisfazione dei requisiti e degli obiettivi per la qualità previsti dal SGQ AGECE;
- Minimizzare i rischi di non soddisfare i requisiti del SGQ AGECE;

Il risultato atteso dall'applicazione del presente PDQ è l'esecuzione conforme delle attività previste dall'Appalto in relazione agli obiettivi del SGQ AGECE.


1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Piano della Qualità si applica all'erogazione dei servizi primari cimiteriali, e alle attività elencate nel Capitolato Speciale d'Appalto al cap. 1:

- cura, custodia e sorveglianza dei cimiteri;
- operazioni cimiteriali (tumulazioni, inumazioni, estumulazioni, esumazioni, traslazioni, riordini, ecc.);
- pulizia delle aree cimiteriali coperte e scoperte;
- gestione e pulizia delle celle mortuarie;
- modesti lavori di manutenzione ordinaria;
- modesti interventi di facchinaggio;
- servizio di giardinaggio;
- gestione dei rifiuti.

1.3 ESCLUSIONI

Sono escluse dal campo di applicazione del presente PDQ tutte le attività non espressamente previste nel CSDP, con la sola eccezione per quelle varianti che AGECE riterrà utile introdurre nell'interesse della buona riuscita e dell'economia dei lavori (fattispecie specificata nel CSDP stesso).

	Piano della Qualità per ESTERNALIZZAZIONE SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI E SERVIZI VARI	PDQ.20.02
	Revisione 0 del 13/07/2020	Pag. 4/13

1.4 VALIDITÀ DEL PDQ

Il presente PDQ ha validità per l'intera durata contrattuale prevista.

Qualora alla scadenza AGECE non avesse ancora provveduto ad assegnare il servizio per il periodo successivo, la validità del presente PDQ potrà essere prorogata per ulteriori 2 (due) anni in ottemperanza a quanto previsto dal CSDP.


2 ELEMENTI IN INGRESSO AL PDQ

- UNI EN ISO 9001:2015: "Sistema di gestione per la qualità. Requisiti"
- UNI EN ISO 9000:2015: "Sistema di gestione per la qualità. Fondamenti e vocabolario"
- UNI ISO 10005:2007: "Linee guida per i piani della qualità"
- UNI EN ISO 19011:2012: "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione"
- ISO 31010_FDIS: "Metodi di valutazione del rischio".
- DPR 285/90 – Approvazione del regolamento di polizia mortuaria
- Regolamento di Polizia Mortuaria del Comune di Verona approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 56 del 02 ottobre 2014
- Discipline attuative al Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria
- DLgs 152/2006 – Norme in materia ambientale
- DPR 254/2003 – Regolamento recante disciplina della gestione dei rifiuti sanitari a norma dell'articolo 24 della legge 31 luglio 2002, n. 179
- UNI EN 15017:2019 – "Servizi Funerari. Requisiti"
- CSDP – Capitolato Speciale d'Appalto per "Affidamento dei servizi primari cimiteriali e di servizi vari nei cimiteri del comune di Verona gestiti da AGECE" – Periodo 2020/2023 e relativi allegati

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Nella documentazione di riferimento del SGQ AGECE vengono usate abbreviazioni delle sigle di individuazione degli enti aziendali e di alcuni tipi di documenti, che sono riportate di seguito:

Enti aziendali			
DG	Direzione Generale	RGQ	Rappresentante della Direzione per la Qualità
		PMOR	Sezione Polizia Mortuaria
		MANU	Sezione Manutenzioni
		SEPC	Sezione Servizi Primari Cimiteriali
Altre sigle significative			
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità	AC	Azione Correttiva
MQ	Manuale della Qualità	NC	Non conformità
PGQ	Procedura Gestionale per la Qualità	VII	Audit Interno della Qualità

	Piano della Qualità per ESTERNALIZZAZIONE SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI E SERVIZI VARI	PDQ.20.02
	Revisione 0 del 13/07/2020	Pag. 5/13

IL	Istruzione di Lavoro	CSDP	Capitolato Speciale d'Appalto relativo al presente PDQ
----	----------------------	------	--

4 OBIETTIVI PER LA QUALITA'

Gli obiettivi previsti da AGECE per la qualità nell'esecuzione dell'Appalto sono i seguenti:

- Per le operazioni previste dal cap.3 del CSDP: resa dei servizi ordinati da AGECE, nel rispetto dei tempi comunicati e delle modalità previste da tutta la normativa cogente in ambito cimiteriale, nonché da tutta la normativa richiamata nel CSDP e in tutta la documentazione contrattuale.
- Il rispetto delle esigenze finalizzate alla soddisfazione del cliente e di tutte le altre parti interessate (utenti del cimitero, Comune di Verona, lavoratori, operatori del settore funerario/cimiteriale) in ordine al decoro, alla puntualità, alla pulizia nonché alle condizioni di sicurezza sia per i lavoratori che per i clienti/utenti dei servizi;

Tali obiettivi devono essere raggiunti mediante l'adeguata organizzazione imprenditoriale dell'Appaltatore, nel rispetto delle previsioni del presente PDQ, del CSDP e di tutta la documentazione contrattuale, nonché di tutta la normativa cogente applicabile all'Appalto.

5 RESPONSABILITA'


5.1 RESPONSABILITÀ AGECE

Con riferimento ai contenuti del presente PDQ, il personale AGECE preposto alle attività di verifica e controllo ha le seguenti responsabilità:

- Attuare i controlli previsti dal CSDP e dal PDQ;
- Registrare le evidenze risultanti dai controlli effettuati;
- Verificare la consegna di tutta la documentazione inerente il servizio svolto;
- Inserire le registrazioni relative ai servizi non conformi.

Con riferimento ai contenuti del presente PDQ, il responsabile del progetto (SEPC) ha le seguenti responsabilità:

- Controllo e monitoraggio generale sull'esecuzione positiva dell'Appalto, compresa la conformità con il SGQ AGECE ed il raggiungimento degli obiettivi sopra citati.
- Programmazione, pianificazione, comunicazione, monitoraggio e controllo a livello delle singole operazioni e attività oggetto dell'Appalto, anche mediante collaboratori appartenenti all'unità funzionale coordinata;
- Identificare e richiedere l'approvazione di eventuali deroghe rispetto a quanto previsto dal SGQ AGECE per quanto riguarda l'applicazione del presente PDQ;
- Identificare e richiedere l'approvazione per eventuali modifiche al presente PDQ;
- Gestire il processo di rilevazione delle non conformità nell'erogazione dei servizi oggetto dell'Appalto, evidenziando eventuali Azioni Correttive e gestendone l'attuazione secondo quanto previsto dall'SGQ AGECE;
- Riesaminare i risultati di ogni audit eseguito da RGQ;
- Addestrare il personale coordinato sui contenuti del PDQ e sulle eventuali revisioni dello stesso;

	Piano della Qualità per ESTERNALIZZAZIONE SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI E SERVIZI VARI	PDQ.20.02
	Revisione 0 del 13/07/2020	Pag. 6/13

- h) Addestrare il personale con funzioni di coordinamento dell'Appaltatore in collaborazione con RGQ;
- i) Trasmettere all'Appaltatore, in forma controllata, le versioni aggiornate della documentazione prevista nel presente PDQ.

Con riferimento ai contenuti del presente PDQ, il responsabile del sistema di gestione per la qualità (RGQ) ha la responsabilità di:

- a) Effettuare gli audit sia interni che nei confronti dell'Appaltatore;
- b) Riesaminare i risultati di ogni audit in collaborazione con PMOR e SEPC;
- c) Analizzare le richieste di deroga rispetto a quanto previsto dal SGQ AGECE per quanto riguarda l'applicazione del presente PDQ;
- d) Predisporre le modifiche al presente PDQ;
- j) Addestrare il personale con funzioni di coordinamento dell'Appaltatore in collaborazione con PMOR;
- k) Gestire la verifica di efficacia e la chiusura delle Azioni Correttive.

Con riferimento ai contenuti del presente PDQ, il Direttore Generale (DG) ha la responsabilità di:

- a) Approvare eventuali deroghe rispetto a quanto previsto dal SGQ AGECE per quanto riguarda l'applicazione del presente PDQ;
- b) Approvare eventuali modifiche al presente PDQ;
- c) Riesaminare periodicamente le condizioni di esecuzione dell'Appalto;

5.2 RESPONSABILITÀ DELL'APPALTATORE

Con riferimento ai contenuti del presente PDQ, oltre alle responsabilità definite nel CSDP e nell'altra documentazione contrattuale, è responsabilità dell'Appaltatore:


- a) Mettere in atto tutti gli oneri, le prescrizioni e le previsioni contrattuali riportati nel CSDP e in tutta la documentazione contrattuale;
- b) Mettere in atto tutti gli oneri, le prescrizioni e le previsioni contenute nel presente PDQ;
- c) Garantire la presenza del proprio personale di coordinamento agli incontri di informazione/addestramento organizzati da AGECE, per la spiegazione dei contenuti del presente PDQ.

6 DOCUMENTAZIONE E REGISTRAZIONI

I documenti e le registrazioni applicabili al presente PDQ sono quelli identificati al successivo cap. 11.

E' preciso onere dell'Appaltatore provvedere alla corretta compilazione di tutte le informazioni di registrazione di sua competenza, così come della tempestiva trasmissione di tutte le tipologie di documentazione a SEPC.

Eventuali modifiche e/o integrazioni alla documentazione, alle registrazioni ovvero alle procedure relative alla loro gestione devono essere preventivamente comunicate all'Appaltatore da parte di SEPC.

	Piano della Qualità per ESTERNALIZZAZIONE SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI E SERVIZI VARI	PDQ.20.02
	Revisione 0 del 13/07/2020	Pag. 7/13

Tutta la documentazione prevista dal SGQ AGECE deve essere gestita a cura di SEPC e PMOR secondo le modalità previste dall'SGQ AGECE stesso.

7 RISORSE


L'Appaltatore deve rendere disponibili tutte le risorse (umane, materiali, infrastrutturali, attrezzature, servizi di supporto, mezzi di trasporto) necessarie per la positiva esecuzione dell'Appalto secondo quanto stabilito nel CSDP e in tutta la documentazione contrattuale e secondo quanto previsto dalle normative cogenti e dalle regole dell'arte applicabili.

In particolare, per quanto riguarda le risorse umane, oltre a quanto previsto da tutta la legislazione e normazione cogente, l'Appaltatore deve provvedere a identificare gli adeguati livelli di competenza ed esperienza necessari per la positiva esecuzione dell'Appalto, provvedendo ad effettuare le conseguenti attività di formazione e/o addestramento. Inoltre, per quanto riguarda le figure con funzioni di coordinamento, l'Appaltatore è tenuto a mettere a disposizione il proprio personale per gli incontri di formazione elencati di seguito, oltre ad un incontro, da farsi anche contestualmente agli altri già citati, avente come oggetto il presente PDQ ed in particolare, secondo quanto illustrato nel cap.17.2.

1. Compilazione documentazione
2. Gestione e smaltimento rifiuti cimiteriali
3. Pulizie in genere
4. Operazioni cimiteriali
5. Operazioni di esumazione
6. Operazioni di estumulazione
7. Operazioni di tumulazione
8. Operazioni di inumazione
9. Operazioni di tamponatura varie
10. Operazioni di giardinaggio
11. Operazioni di pulizia

Particolare cura dovrà essere posta per gli aspetti relativi a congegni e comportamenti adeguati da tenere in funzione dei luoghi e delle circostanze nelle quali vengono resi i servizi (servizi funebri e assimilati), nonché alle idonee dotazioni di abbigliamento e dispositivi di protezione individuale.

Tale gestione delle risorse umane può essere oggetto di verifica in occasione degli audit di cui al successivo cap. 16.

	Piano della Qualità per ESTERNALIZZAZIONE SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI E SERVIZI VARI	PDQ.20.02
	Revisione 0 del 13/07/2020	Pag. 8/13

8 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

8.1 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE FINALE

La responsabilità della comunicazione con il cliente finale dei servizi erogati da AGECE e oggetto del presente Appalto, è ordinariamente onere di AGECE stessa, a mezzo del personale presente sul luogo di erogazione dei servizi.

Qualora tale presenza non dovesse verificarsi, è onere dell'Appaltatore provvedere alla ricezione, al controllo e all'effettuazione delle registrazioni della documentazione prevista al successivo cap. 11.

Per quanto attiene a richieste di informazioni, di deroghe rispetto alle modalità di resa dei servizi, di modifiche rispetto alle operazioni previste dalla documentazione accompagnatoria, l'Appaltatore dovrà invitare il Cliente a rivolgersi direttamente ad AGECE, evitando qualsiasi modifica non autorizzata da AGECE stessa alle operazioni pianificate.

8.2 COMUNICAZIONI TRA AGECE E APPALTATORE

Le modalità di comunicazione tra AGECE e Appaltatore sono definite in linea generale nel CSDP, cap. 3.2.

In via preferenziale dovrà essere utilizzata la comunicazione in forma scritta, per eventuali interventi urgenti potranno essere emessi ordini di servizio per via telefonica o a voce.

9 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Non sono richieste attività di progettazione e sviluppo in capo all'Appaltatore.

10 APPROVVIGIONAMENTO

Gli approvvigionamenti previsti a carico dell'Appaltatore per quanto riguarda prodotti e materiali di consumo, nonché per i materiali atti al confezionamento, alla chiusura e all'identificazione dei resti ossei/mortali, dovranno essere effettuati secondo le prescrizioni contenute nel cap. 3 del CSDP.


Nell'eventualità che, durante il periodo di validità del presente PDQ, si rendano necessari approvvigionamenti di prodotti o materiali la cui natura possa avere influenza sui requisiti di qualità dei servizi oggetto dell'Appalto, l'Appaltatore deve preventivamente richiederne l'accettazione da parte di AGECE.

Ferme tutte le condizioni di cui al cap. 2.3 del CSDP, qualora parte dei servizi oggetto dell'Appalto fossero affidati a ditte subappaltatrici da parte dell'Appaltatore, ai fini del presente PDQ la responsabilità complessiva della positiva esecuzione dell'Appalto rimane in capo all'Appaltatore, il quale deve assicurare la conformità anche per i servizi o lavori subappaltati.

11 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

Le caratteristiche e disposizioni generali concernenti le operazioni oggetto dell'Appalto sono specificate nel cap. 3 del CSDP, ed in particolare:

cap. 3.1 – descrizione dei servizi oggetto dell'appalto

	Piano della Qualità per ESTERNALIZZAZIONE SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI E SERVIZI VARI	PDQ.20.02
	Revisione 0 del 13/07/2020	Pag. 9/13

cap. 3.2 – Presenza festiva nei cimiteri

cap. 3.3 – Operazioni servizi primari

cap. 3.4 – Servizio di giardinaggio

cap. 3.5 – Servizio di pulizia all'interno dei cimiteri

Ai fini del presente PDQ, la produzione ed erogazione dei servizi deve essere effettuata in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi previsti dal PDQ secondo le modalità indicate nello stesso e nel CSDP e in tutta la documentazione contrattuale.

Come definito nel cap.5 e nel CSDP, è responsabilità di SEPC o di personale da lui coordinato, l'invio degli ordini di servizio all'Appaltatore, il quale, sulla base delle necessità, provvede ad attivare i propri dipendenti per lo svolgimento delle attività stesse.

Come previsto dal CSDP, è onere dell'Appaltatore porre in essere tutte le misure adeguate per la conforme erogazione dei servizi, finalizzando le stesse alla soddisfazione del cliente finale di AGECE, nonché di AGECE stessa e di tutte le altre parti interessate.

La descrizione analitica di:

- a) Processi interessati
- b) Fasi dei processi interessati
- c) Tecniche, metodi e attrezzature
- d) Condizioni controllate per la conforme erogazione dei servizi
- e) Criteri di accettazione
- f) Requisiti cogenti applicabili
- g) Documenti e registrazioni di riferimento


è riportata nell'Allegato PDQ.20.01_1.

11.1 PROCEDURA DI GESTIONE DEGLI ORDINI DI SERVIZIO

Di norma, i singoli ordini di servizio saranno trasmessi a mezzo posta certificata da AGECE all'Appaltatore secondo le modalità previste dal CSDP; una volta al giorno AGECE provvederà ad inviare all'Appaltatore a mezzo posta elettronica certificata, il giornale complessivo delle operazioni pianificate per il giorno successivo (M_7.5_23_C).

E' onere dell'Appaltatore:

- a) Verificare i contenuti informativi di tali ordini di servizio, richiedendo nel caso di dubbi tempestivo chiarimento all'ufficio emittente;
- b) Trasmettere a mezzo posta elettronica certificata il giornale delle operazioni sottoscritto per avvenuta ricezione, presa visione e verifica entro le ore 16.00 del giorno di ricezione del giornale stesso. Nel caso l'Appaltatore verificasse discrepanze di qualsiasi natura tra gli ordini di servizio ricevuti ed il giornale delle operazioni, deve contattare immediatamente l'ufficio emittente per i chiarimenti e la risoluzione di tutte le problematiche;
- c) Distribuire al personale operativo l'ordine di servizio. Tale ordine di servizio dovrà essere consegnato dal personale operativo dell'Appaltatore al personale AGECE

	Piano della Qualità per ESTERNALIZZAZIONE SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI E SERVIZI VARI	PDQ.20.02
	Revisione 0 del 13/07/2020	Pag. 10/13

preposto alle attività di controllo in loco. Provvedere a fornire tutte le informazioni di propria competenza al personale AGECE. La mancata disponibilità e consegna sarà considerata non conformità grave;

- d) Nel caso di assenza del personale AGECE, provvedere alla corretta registrazione delle informazioni stesse sulla modulistica indicata nell'Allegato PDQ.20.01_1. Le eventuali registrazioni effettuate dall'Appaltatore dovranno essere chiaramente leggibili, eventuali firme dovranno essere accompagnate dall'indicazione in stampatello del nome di colui che firma. In questo caso il modulo di servizio deve essere controfirmato dal responsabile tecnico dell'Appaltatore e trasmesso entro la giornata stessa, ovvero la mattinata successiva al servizio.

Per gli ordini relativi ad attività urgenti si rimanda alle modalità previste dal CSDP.

11.2 ESCLUSIONI

Particolare riguardo deve essere posto per le attività i cui risultati non possono essere verificati da successive attività di monitoraggio e misurazione, c.d. "processi speciali": nell'ambito dell'Appalto tali processi sono quelli definiti nei cap. 3.3.3, 3.3.4 e 3.3.5 del CSDP con particolare riferimento alla decisione in ordine alla riducibilità dei resti mortali a seguito di esumazione o estumulazione.

In tali fattispecie, la decisione in merito alla riducibilità o meno del resto mortale è precisa responsabilità del personale AGECE presente in loco, per il quale il SGQ AGECE prevede specifiche competenze qualificate.

12 IDENTIFICABILITA' E RINTRACCIABILITA'


Identificabilità e rintracciabilità sono requisiti fondamentali per il controllo dei servizi oggetto dell'Appalto, in ragione della tipologia stessa dei servizi di cui trattasi.

L'attuale implementazione del SGQ AGECE prevede adeguate registrazioni al fine di poter risalire in qualsiasi momento al personale che ha effettuato un servizio.

Soprattutto per quanto riguarda i servizi che prevedono la movimentazione e la collocazione di salme, feretri, ceneri la modulistica indicata nel precedente cap. 11 prevede la registrazione delle seguenti informazioni:

- Dati anagrafici del defunto;
- Codifiche relative alla localizzazione del defunto in termini di cimitero, reparto, manufatto o posizione nel campo di sepoltura;
- Nominativi dei componenti la squadra che ha eseguito l'operazione;
- Data e ora prevista per l'esecuzione dell'operazione;
- Data e ora effettiva relative all'esecuzione dell'operazione.

E' preciso onere dell'Appaltatore provvedere a fornire tutte le informazioni di propria competenza al personale AGECE, ovvero a provvedere alla corretta registrazione delle stesse in assenza di personale AGECE sulla modulistica indicata nell'Allegato PDQ.20.01_1. Le eventuali registrazioni effettuate dall'Appaltatore dovranno essere chiaramente leggibili, eventuali firme dovranno essere accompagnate dall'indicazione in stampatello del nome di colui che firma.

	Piano della Qualità per ESTERNALIZZAZIONE SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI E SERVIZI VARI	PDQ.20.02
	Revisione 0 del 13/07/2020	Pag. 11/13

Inoltre, in caso di assenza del personale AGECE, l'Appaltatore dovrà provvedere anche al ritiro della documentazione consegnata dalle imprese di onoranza funebre al momento dell'arrivo del feretro al cimitero. Tale documentazione è individuata in dettaglio nell'Allegato PDQ.20.01_1. Parimenti, è preciso onere dell'Appaltatore provvedere alla consegna ad AGECE di tali documenti entro le ore 11.00 della mattina del giorno seguente l'esecuzione del servizio stesso, ad esclusione di quelli relativi alla gestione delle celle mortuarie, che dovranno essere consegnati ad AGECE secondo la tempistica indicata al cap.6.1 del CSDP.

Il mancato rispetto delle prescrizioni in ordine all'identificabilità e alla rintracciabilità saranno considerate non conformità gravi.

13 PROPRIETA' DEL CLIENTE

13.1 PROPRIETÀ DEL CLIENTE DI AGECE

Qualora l'Appaltatore, per qualsiasi motivo, venisse in possesso di oggetti, documenti o altro di proprietà del Cliente di AGECE, deve tempestivamente darne informazione ad AGECE e provvedere alla consegna ad AGECE stessa.

14 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEL PRODOTTO NON CONFORME

La conformità della resa dei servizi da parte dell'Appaltatore rispetto alle previsioni del CSDP e del presente PDQ è verificata a cura ed onere di AGECE, secondo le modalità previste nel proprio SGQ.


Qualora venissero riscontrate non conformità:

- Il personale AGECE preposto alle attività di verifica e controllo provvederà ad aprire un rapporto di non conformità
- SEPC provvederà a comunicare all'Appaltatore tali non conformità, richiedendo o proponendo le adeguate Azioni Correttive, nonché i tempi per la loro messa in opera. Tale comunicazione potrà essere puntuale (per ogni singola non conformità) ovvero cumulativa (per tutte le non conformità di un certo periodo). Le modalità di comunicazione dovranno essere preferibilmente in forma scritta, ovvero se realizzate nel corso di incontri di coordinamento o riesame sullo stato di esecuzione dell'Appalto, dovranno essere adeguatamente verbalizzate. L'eventuale comminazione di penalità deve avvenire secondo le modalità previste nel CSDP.
- SEPC provvederà altresì a comunicare all'Appaltatore eventuali azioni necessarie per evitare potenziali non conformità, nonché i tempi per la loro messa in opera.

La mancata messa in opera di Azioni Correttive da parte dell'Appaltatore sarà considerata non conformità grave.

15 MONITORAGGIO E MISURAZIONE

Il monitoraggio e la misurazione delle modalità di resa dei servizi da parte dell'Appaltatore saranno effettuate dal personale AGECE, sotto la responsabilità di PMOR a mezzo dei documenti di registrazione previsti al precedente cap. 11 ovvero mediante verifiche dirette sul campo.

	Piano della Qualità per ESTERNALIZZAZIONE SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI E SERVIZI VARI	PDQ.20.02
	Revisione 0 del 13/07/2020	Pag. 12/13

16 AUDIT

Al fine di garantire un adeguato controllo sui processi oggetto dell'Appalto, AGECE potrà effettuare audit di verifica su tutti gli aspetti previsti in capo all'Appaltatore.

In particolare, gli audit potranno essere utilizzati per:

- Monitorare l'attuazione e l'efficacia del presente PDQ
- Monitorare e verificare la conformità ai requisiti specificati nel CSDP e in tutta la documentazione contrattuale

Gli audit che saranno effettuati in conformità a quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 19011:2012, potranno riguardare sia il personale impegnato per la resa dei servizi oggetto dell'Appalto sia l'organizzazione complessiva dell'Appaltatore presso la propria sede.

Gli audit potranno essere eseguiti sia da personale AGECE adeguatamente formato (c.d. audit di seconda parte), sia da ente certificato esterno (c.d. audit di terza parte).

E' preciso obbligo contrattuale dell'Appaltatore accettare l'effettuazione di tali audit, nonché di fornire tutte le informazioni ed evidenze oggettive richieste dagli auditor per il positivo completamento dell'audit stesso.

Gli audit possono essere pianificati da AGECE secondo un programma comunicato formalmente all'Appaltatore, ovvero essere richiesti in funzione dello stato di conformità nell'erogazione dei servizi oggetto dell'Appalto.

Gli elementi in uscita dagli audit (verbale di audit, non conformità, azioni correttive) saranno comunicati da AGECE all'Appaltatore secondo le modalità previste dal precedente cap. 14.

17 RIESAME, ACCETTAZIONE, ATTUAZIONE E REVISIONE DEL PIANO DELLA QUALITÀ

17.1 RIESAME ED ACCETTAZIONE DEL PDQ

Il presente PDQ si considera integralmente accettato dall'Appaltatore mediante la presentazione dell'offerta e la conseguente sottoscrizione del contratto di appalto.


Durante la durata dell'Appalto le parti possono richiedere il riesame dei contenuti del PDQ al fine di migliorarne l'efficacia.

Le eventuali revisioni al presente PDQ sono gestite secondo le modalità riportate nel successivo sottocap. 17.3

17.2 ATTUAZIONE PDQ

Per quanto riguarda l'attuazione del PDQ, AGECE ha individuato i seguenti requisiti:

- Distribuzione interna del PDQ: il PDQ deve essere distribuito internamente a tutto il personale interessato alla sua attuazione secondo le modalità previste dal SGQ AGECE per la documentazione di sistema (intranet aziendale).
- Distribuzione esterna del PDQ: il presente PDQ è distribuito in forma non controllata a tutti i potenziali Appaltatori coinvolti nella procedura di selezione del fornitore al fine dell'assegnazione del servizio. Il PDQ è altresì distribuito in forma controllata

	Piano della Qualità per ESTERNALIZZAZIONE SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI E SERVIZI VARI	PDQ.20.02
	Revisione 0 del 13/07/2020	Pag. 13/13

all'Appaltatore individuato. La copia sottoscritta per ricevuta dall'Appaltatore, viene archiviata da SEPC assieme a tutta la documentazione contrattuale. La durata di tale archiviazione è determinata in base alla normativa cogente per gli appalti di servizi.

- c) Addestramento all'utilizzazione del PDQ: preventivamente all'entrata in vigore del PDQ, AGECE provvede ad effettuare le adeguate attività di formazione ed addestramento a tutto il personale interno interessato dall'attuazione del PDQ. Al fine di rendere maggiormente chiare le informazioni contenute, il PDQ sarà illustrato e spiegato anche al personale di coordinamento dell'Appaltatore stesso, preventivamente all'inizio del periodo di esecuzione delle attività.
- d) Monitoraggio della conformità del PDQ: è responsabilità di RGQ il monitoraggio della conformità del presente PDQ, anche mediante:
 - a. Supervisione operativa delle disposizioni previste
 - b. Riesame
 - c. Audit

17.3 REVISIONE DEL PDQ

AGEC provvederà a revisionare il presente PDQ:

- a) per tener conto delle modifiche, di qualsiasi natura, ai requisiti del PDQ, alle modalità di erogazione dei servizi ovvero di qualsiasi modifica nelle normative cogenti;
- b) per inserire nel PDQ i miglioramenti concordati con l'Appaltatore in sede di riesame (sotto cap. 17.1).

Tale revisione del documento dovrà essere validata da RGQ ed approvata da DG; quindi dovrà essere gestita secondo le modalità previste dal precedente cap. 17.2.

Elenco degli Allegati al presente PDQ

Ed.	Rev.	Cod.	Descrizione
1	0	PDQ.20.02_1	Allegato al Piano della qualità per ESTERNALIZZAZIONE SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI E SERVIZI VARI

PROCESSO: OPERAZIONI CIMITERIALI DI SEPOLTURA IN COSTANZA DI FUNERALE

FASE	TECNICHE, METODI, ATTREZZATURE	CONDIZIONI CONTROLLATE PER LA CONFORMITA'	CRITERI DI ACCETTAZIONE	REQUISITI COGENTI APPLICABILI	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
Inumazione	Vedi cap. 3.3.1 del CSDP	Verifica condizioni di sicurezza e decoro	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza pedane, calaferetri e protezioni. - Assenza di sporcizia nell'area circostante. 	<ul style="list-style-type: none"> • DPR 285/90 capo XIV e successive modifiche e integrazioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Foglio di servizio (M_7.5_23_B) • Giornale delle operazioni (M_7.5_23_C) • Autorizzazione al trasporto (M_7.5_03_Q) • Attestato di garanzia per il trasporto di cadavere (compilato e firmato) (M_7.5_03_R) • Documenti per trasporto e seppellimento da comune di decesso della salma (solo per trasporti provenienti da fuori comune)
		Verifica posizione fossa	Confronto con informazioni presenti su foglio di servizio.		
		Verifica documentazione consegnata da impresa di trasporto	Spunta documenti controllati su Foglio di servizio (M_7.5_23_B)		
		Verifica corripendenza dati documentali defunto e dati sul cofano	Confronto tra dati presenti sul foglio di servizio e targa identificativa.		
		Verifica ripristino terreno circostante.	Assenza di avvallamenti e materiale di risulta nella zona circostante l'inumazione.		
		Verifica stato pulizia	Assenza di rifiuti nella zona circostante.		
		Verifica rispetto tempi completamento operazione	Chiusura fossa entro la giornata di inumazione del feretro.		
		Apposizione cippo o croce	Corrispondenza nominativo defunto con dati presenti in documenti.		
Tumulazione	Vedi cap. 3.3.2 del CSDP	Verifica condizioni di sicurezza e decoro	<ul style="list-style-type: none"> • Corretto numero persone. • Presenza di delimitazione zona di intervento e di 	<ul style="list-style-type: none"> • DPR 285/90 capo XV e successive 	<ul style="list-style-type: none"> • Foglio di servizio (M_7.5_23_B) • autorizzazione al trasporto

PROCESSO: OPERAZIONI CIMITERIALI DI SEPOLTURA IN COSTANZA DI FUNERALE

FASE	TECNICHE, METODI, ATTREZZATURE	CONDIZIONI CONTROLLATE PER LA CONFORMITA'	CRITERI DI ACCETTAZIONE	REQUISITI COGENTI APPLICABILI	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
			montaferetri/calafereetri/ponteggio, ove necessari. <ul style="list-style-type: none"> Assenza di sporcizia nell'area circostante. 	modifiche e integrazioni.	di cadavere (M_7.5_03_Q) <ul style="list-style-type: none"> Attestato di garanzia per il trasporto di cadavere (compilato e firmato) (M_7.5_03_R) Documenti per trasporto e seppellimento da comune di decesso della salma (solo per trasporti provenienti da fuori comune)
		Verifica posizione manufatto	Confronto con informazioni presenti su foglio di servizio.		
		Verifica rimozione e accatastamento lastra di chiusura sepoltura.	Integrità e identificazione rispetto alla sepoltura.		
		Verifica documentazione consegnata da impresa di trasporto	Spunta documenti controllati su Foglio di servizio (M_7.5_23_B)		
		Verifica targa identificativa presente sul cofano	Confronto tra dati presenti sul foglio di servizio e targa identificativa.		
		Verifica tamponamento e sigillatura.	Esecuzione tamponamento e sigillatura alla regola dell'arte.		
		Verifica stato pulizia	Assenza di rifiuti nella zona circostante.		
		Verifica rispetto tempi completamento operazione	Chiusura sepoltura contestualmente alla tumulazione.		

OPERAZIONI CIMITERIALI POSTUME

FASE	TECNICHE, METODI, ATTREZZATURE	CONDIZIONI CONTROLLATE PER LA CONFORMITA'	CRITERI DI ACCETTAZIONE	REQUISITI COGENTI APPLICABILI	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
Esumazione ordinaria e straordinaria	Vedi cap. 3.3.3 del CSDP.	Verifica recinzione cantiere, posizionamento cartellonistica di sicurezza e di cantiere e delimitazione degli spazi accessibili ai parenti.	Presenza recinzione, cartello di cantiere, cartellonistica di sicurezza e idoneo spazio accessibile ai parenti per la visione delle esumazioni.	<ul style="list-style-type: none"> • DPR 285/90 artt.83 – 84 – 85 e successive modifiche e integrazioni. • Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria artt. 38 – 41 – 43. 	<ul style="list-style-type: none"> • Foglio di servizio (M_7.5_23_B) • Verbale di esumazione/estumulazione (M_7.5_04_A)
		Presenza fotografie e arredi funebri se richiesti dai parenti.	Integrità e identificazione rispetto alla salma di riferimento.		
		Rimozione e accatastamento (se richiesto dai parenti) cippo e copritomba relativo alla salma da esumare	Integrità e identificazione rispetto alla salma di riferimento.		
		Rimozione e accatastamento cippi e copritomba di altre tombe presenti nell'area.	Integrità e identificazione rispetto alla salma di riferimento.		
		Identificazione sepolture limitrofe.	Apposizione cippo identificativo.		
		Stato di pulizia del coperchio del cofano e identificazione salma di riferimento.	Assenza di materiale residuo sul coperchio e verifica dati su targa identificativa.		

OPERAZIONI CIMITERIALI POSTUME

FASE	TECNICHE, METODI, ATTREZZATURE	CONDIZIONI CONTROLLATE PER LA CONFORMITA'	CRITERI DI ACCETTAZIONE	REQUISITI COGENTI APPLICABILI	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
		Verifica riempimento fossa e ripristino terreno circostante.	Assenza di avvallamenti e materiale di risulta nella zona circostante l'esumazione.		
		Ricollocamento cippi e copritomba di altre tombe precedentemente rimosse.	Posa in opera cippi e copritomba a regola d'arte.		
		Verifica stato pulizia	Assenza di rifiuti nella zona circostante.		
Estumulazione di feretro o cassetta o urna	Vedi cap. 3.3.4 del CSDP	Verifica delimitazione della zona di intervento.	Presenza recinzione.	<ul style="list-style-type: none"> • DPR 285/90 artt.86 – 87 – 88 – 89 e successive modifiche e integrazioni. • Regolamento Comunale Polizia Mortuaria art. 38 – 41 – 43. 	<ul style="list-style-type: none"> • Foglio di servizio (M_7.5_23_B) • Richiesta e verbale di esumazione/estumulazione (M_7.5_04_A) • Ordine di servizio per riordino (M_7.5_15_A)
		Verifica rimozione e accatastamento lastra di chiusura sepoltura.	Integrità e identificazione rispetto alla salma di riferimento.		
		Identificazione salma di riferimento.	Verifica dati su targa identificativa.		
		Verifica stato cofano/cassetta/urna	Integrità e tenuta del cofano/cassetta/urna.		
		Verifica eventuale completamento sepoltura	Realizzazione tamponamento		
		Verifica stato pulizia e disinfezione della sepoltura.	Assenza materiali residui all'interno del manufatto.		

OPERAZIONI CIMITERIALI POSTUME

FASE	TECNICHE, METODI, ATTREZZATURE	CONDIZIONI CONTROLLATE PER LA CONFORMITA'	CRITERI DI ACCETTAZIONE	REQUISITI COGENTI APPLICABILI	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
		Verifica pulizia zona circostante.	Assenza di rifiuti nella zona circostante.		
Servizi collegati con le attività di esumazione/estumulazione	Vedi cap. 3.3.5 del CSDP	Verifica correttezza manufatto	Controllo dati manufatto su documentazione	<ul style="list-style-type: none"> DPR 285/90 artt. 85 - 86 - 87 - 88 - 89 e successive modifiche e integrazioni. Regolamento Comunale Polizia Mortuaria art. 43. 	<ul style="list-style-type: none"> Foglio di servizio (M_7.5_23_B) Richiesta/verbale di esumazione/estumulazione (M_7.5_04_A) Ordine di servizio per riordino (M_7.5_15_A) M_7.5_23_H Autorizzazione al trasporto (M_7.5_03_Q)
		Verifica presenza attrezzature	Presenza calaferetri, strumenti per imbragaggio feretro, barelle		
		Verifica stato mineralizzazione salma	Stato mineralizzazione (operatore AGECE)		
		Raccolta resti ossei	Deposizione resti in cassetta senza altri materiali		
		Rivestimento cofano	Sigillatura ermetica controcassa esterna in zinco		
		Sostituzione cofano	<ul style="list-style-type: none"> Identificazione nuovo feretro Chiusura cofano 		
		Verifica pulizia zona circostante	Assenza di rifiuti nella zona circostante.		
		Accatastamento lastra di chiusura sepoltura	<ul style="list-style-type: none"> Tempo trasporto e mantenimento Integrità e identificazione rispetto alla salma di riferimento. 		

SERVIZIO DI GIARDINAGGIO

FASE	TECNICHE, METODI, ATTREZZATURE	CONDIZIONI CONTROLLATE PER LA CONFORMITA'	CRITERI DI ACCETTAZIONE	REQUISITI COGENTI APPLICABILI	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
Taglio dell'erba	Vedi cap. 3.4.1 del CSDP	Altezza manto erboso	Altezza <=15cm		Giornale delle attività (M_7.5_23_E)
Potatura di siepi ed arbusti compreso trattamento antiparassitario	Vedi cap. 3.4.2 del CSDP	<ul style="list-style-type: none"> Verifica modalità di potatura Verifica pulizia zona circostante Verifica dimensioni arbusti su sepolture 	<ul style="list-style-type: none"> Potatura su tre lati delle siepi in forma obbligata. Pulizia dell'area da infestanti. Potatura entro dimensioni stabilite 	Disciplina dell'attività edilizia cimiteriale art. 3.2	
Potatura di cipressi, magnolie, pini marittimi e piante di alto fusto	Vedi cap. 3.4.3 del CSDP	Verifica assenza di rami sporgenti	Assenza di rami sporgenti Pulizia dell'area sottostante		
Irrigazione manuale del verde	Vedi cap. 3.4.4 – 3.4.5 del CSDP	Verifica stato di conservazione	Assenza di rinsecchimento delle piante		
Irrigazione automatizzata del verde					
Trattamento fitosanitario per diserbi	Vedi cap. 3.4.6 del CSDP	Periodicità trattamento Verifica efficacia trattamento Verifica schede tecniche prodotti utilizzati	Almeno tre interventi annui Effetto positivo entro 10 giorni		

SERVIZIO DI PULIZIA ALL'INTERNO DEI CIMITERI

FASE	TECNICHE, METODI, ATTREZZATURE	CONDIZIONI CONTROLLATE PER LA CONFORMITA'	CRITERI DI ACCETTAZIONE	REQUISITI COGENTI APPLICABILI	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
Pulizia contenitori portarifiuti e fontane	Vedi cap. 3.5.1 e 3.5.2 del CSDP	Verifica stato di pulizia contenitori portarifiuti	Rimozione e sostituzione sacchi, e pulizia zona circostante. Stato pulizia delle fontane. Verifica rispetto frequenze previste nel CSDP.		Rapportino di lavorazione dell'Appaltatore
Pulizia e lavaggio dei servizi igienici	Vedi cap. 3.5.3 del CSDP	Stato servizi igienici	Cadenza giornaliera		M_7.5_23_I Verifica bagni
Pulizia dei porticati, corridoi e scale	Vedi cap. 3.5.4 e 3.5.5 del CSDP	Verifica stato pulizia di pavimenti, corridoi e scale. Verifica assenza di ragnatele	<ul style="list-style-type: none"> Spazzatura e pulitura manuale di pavimenti, corridoi e scale (settimanale) e lavaggio con lavasciuga elettrica (quadrimestrale). Deragnatura. Verifica rispetto frequenze previste nel CSDP 		Rapportino di lavorazione dell'Appaltatore
		Rimozione corone e cuscini.	<ul style="list-style-type: none"> 7 gg da data sepoltura 		
Pulizia vetri e serramenti	Vedi cap. 3.5.6 del CSDP	Verifica assenza polvere e ragnatele.	<ul style="list-style-type: none"> Frequenza annuale Assenza polvere e ragnatele 		
Pulizia dei viali	Vedi cap. 3.5.7 del CSDP	Verifica quotidiana condizione viali	<ul style="list-style-type: none"> Frequenza mensile Tra il 25/10 e il 7/11 frequenza giornaliera 		
Scale metalliche, cesti portarifiuti e accessori	Vedi cap. 3.5.8 del CSDP	Posizionamento serale nei punti di raccolta	<ul style="list-style-type: none"> Corretta dislocazione e collocazione Invio mensile comunicazione eventuali danni 		
Sistemazione campi	Vedi cap. 3.5.9	Verifica frequenza	<ul style="list-style-type: none"> Frequenza giornaliera 	Disciplina	

SERVIZIO DI PULIZIA ALL'INTERNO DEI CIMITERI

FASE	TECNICHE, METODI, ATTREZZATURE	CONDIZIONI CONTROLLATE PER LA CONFORMITA'	CRITERI DI ACCETTAZIONE	REQUISITI COGENTI APPLICABILI	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
inumazione	del CSDP	operazioni. Verifica assenza rifiuti, corone e cuscini. Verifica assenza buche e infestanti. Verifica allineamento cippi e inclinazione lapidi	<ul style="list-style-type: none"> Pulizia e ordine dei campi di sepoltura 	dell'attività edilizia cimiteriale art. 3.2	
Pulizia magazzini	Vedi cap. 3.5.10 del CSDP	Verifica stato di pulizia dei magazzini	Stato di ordine interno e assenza di materiale non pertinente e vietato.		
Pulizia chiese all'interno dei cimiteri	Vedi cap. 3.5.11 del CSDP	Verifica condizione interna sacrario	Frequenza stabilita da CSDP		

MODESTI INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA

Sostituzione rubinetteria	Vedi cap. 3.5.12 del CSDP	Verifica tenuta	Intervento entro 4 ore	Norme tecniche e regole dell'arte	Rapportino di lavorazione
Pulizia da muschi e/o patine		Assenza muschi e/o patine	Superfici pulite		
Raccolta acqua piovana		Pavimentazione asciutta	Intervento entro 4 ore (eventuali 2 ore)		
Pulizia caditoie acqua piovana		Assenza intasamento	Intervento entro 4 ore		
Eliminazione scritte sulle murature		Assenza scritte	Intervento entro 2 ore		
Spalatura neve e rimozione ghiaccio		Accesso possibile e in sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> Accesso garantito agli utenti Assenza ghiaccio 		



**ALLEGATO 1 al Piano della Qualità per
ESTERNALIZZAZIONE SERVIZI PRIMARI CIMITERIALI**

PDQ.20.02__ 1

Revisione 0 del 13/07/2020

Pag. 9/9

MODESTI INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA

Spargimento sale		Accesso possibile e in sicurezza	• Presenza congrua scorta di sale		
Modesti interventi di manutenzione ordinaria		Rispetto tempistiche stabilite	• Decoro e/o sicurezza dei luoghi		
Modesti interventi di facchinaggio e assistenza					