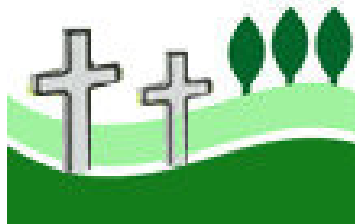


Città di Palmi

Provincia di Reggio Calabria

ALLEGATO 7

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI



CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

PREMESSA

La presente **Carta dei Servizi Cimiteriali** viene predisposta al fine di offrire ai cittadini un valido strumento di conoscenza, di informazione e tutela relativamente ai servizi offerti in ambito funerario e cimiteriale.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e imparzialità di trattamento

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti senza alcuna distinzione o discriminazione nell'erogazione dei servizi cimiteriali per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione, cultura opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Il servizio deve essere prestato con obbiettività, equità e cortesia nei confronti di tutti i soggetti fruitori; deve essere assicurata la costante e completa osservanza delle leggi e regolamenti che normano i servizi cimiteriali.

Continuità

L'erogazione dei servizi cimiteriali deve essere garantita in maniera continuativa e regolare, senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vi è l'impegno comunque ad informare tempestivamente i cittadini in merito alle misure adottate per limitare gli eventuali disagi arrecati.

Partecipazione e trasparenza

L'utente ha diritto all'accesso alle informazione che lo riguardano, presentare osservazioni, fornire suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio .

Il Comune si impegna a fornire risposte chiare e tempestive, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini – utenti qualora si verificano eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi. Le valutazioni fornite dai cittadini – utenti saranno utilizzate per la verifica periodica delle modalità di gestione del servizio e della qualità del servizio fornito

Cortesia

Il rapporto con il Cittadino deve essere basato sulla cortesia e sul rispetto.

Allo scopo, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare il cittadini nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti e dalla presente Carta.

Efficienza ed Efficacia

La società' persegue l'obbiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e

dell'efficacia dei servizi cimiteriali sviluppando e adottando le soluzioni organizzative , metodologiche e tecnologiche più funzionali allo scopo.

Gli standard di qualità'

La società' definisce e si impegna al rispetto degli standard qualitativi dei servizi erogati al cittadino ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi dei servizi relativamente all'attività' concessori, alle modalità' di gestione, di accessibilità' e di sicurezza del cimitero. Si definiscono standard “generali” quelli riferibili al complesso delle prestazioni rese e “specifici” quelli relativi al singolo rapporto e quindi verificabili direttamente dagli utenti.

La qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità e grado di soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative degli utenti.

2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva Presidente Consiglio dei ministri 27/01/1994
- Direttiva 24/03/2004 del Ministro della funzione pubblica
- legge n.150 del 07/06/2000
- D. Lgs. n.286 del 30/06/1999 art.11 – Qualità' dei servizi pubblici e carte dei servizi
- D.P.R. 10/09/1990 n.285 “ Approvazione del regolamento polizia mortuaria “
- L.n,130 del 30/03/2001 “ Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri “
- D.P.R. 15 luglio 2003 n. 254 “Regolamento recante disciplina della gestione dei rifiuti sanitari a norma del’art. 24 Legge 31 luglio 2002 n. 179”
- Regolamento Comunale del Cimitero e di Polizia Mortuaria (approvato con Delibera C.C. n. 78 del 18/11/2004 e modificato con Del. C.C. n. 36 del 22.06.2009 e n. 74 del 31.10.2012)

3. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI

I servizi cimiteriali di cui al presente documento, relativi al cimitero, sono i seguenti:

- **Servizio di sepoltura** garantisce la sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali e ceneri.
- **Servizio di esumazione e estumulazione** si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura/conservazione dei resti mortali rinvenuti al termine del periodo di sepoltura.
- **Servizio di custodia e manutenzione del cimitero** riferito a tutte le attività volte a garantire una corretta e sicura fruibilità del cimitero di Palmi.
- **Servizio amministrativo** cura la predisposizione delle autorizzazioni amministrative relative ai trasporti funebri, alla cremazione, alla dispersione e affidamento delle ceneri; si occupa altresì degli atti relativi alle concessioni cimiteriali, al servizio di illuminazione votiva; fornisce informazioni al cittadino e si occupa degli atti inerenti le attività cimiteriali in genere anche in collaborazione con altri uffici comunali eventualmente collegati all'erogazione del servizio.

Nell'espletamento delle proprie attività il Comune garantisce:

1. il ricorso a tecniche operative e modalità attuative dei servizi che assicurino il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali vigenti, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
2. una dignitosa e gratuita sepoltura alle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia sulla base di una relazione da parte del settore Servizi Sociali;
3. s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto

delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30 Giugno 2003 n. 196 “Codice in materia di protezioni dei dati personali”.

4. I SERVIZI CIMITERIALI DOVE E QUANDO?

Sono di competenza del Comune le seguenti funzioni, in quanto non trasferibili per legge:

Gli Uffici preposti si trovano in Via Oberdan (P. S. Rocco) e sono aperti nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13,00
giovedì pomeriggio dalle ore 16,00 alle ore 17,00

All' UFFICIO di Stato Civile per:

- la ricezione delle denunce di morte;
- rilascio autorizzazione ai trasporti funebri, alla sepoltura, alla cremazione, di affidamento e/o dispersione ceneri

Recapiti

Telefono 0966 -.....
FAX 0966
e mail pec

Gli Uffici preposti si trovano a Palazzo S.Nicola, Piazza Municipio e sono aperti nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13,00
giovedì pomeriggio dalle ore 16,00 alle ore 17,00

All' UFFICIO di Polizia Cimiteriale per:

- i poteri di ordinanza contingibile e urgente (ordinanze, disposizioni, ordini di servizio);
- la fissazione delle tariffe;
- la regolamentazione del servizio;
- il rilascio del passaporto mortuario;
- le autorizzazioni alla sepoltura privilegiata;
- ogni attività di polizia mortuaria e altro, che la normativa assegna in via esclusiva al Comune.
- Il rilascio di autorizzazioni a imprese e/o ricevimento C.I.L. a svolgere attività all'interno del cimitero e comunicazione dei nominativi delle stesse alla Società P.P.M..

Recapiti

Telefono 0966 -
FAX 0966
e mail pec

Gli Uffici preposti si trovano presso il Cimitero Via S. Maria, ingresso principale e sono aperti nei seguenti orari:

dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 13,00

pomeriggio lunedì-mercoledì e venerdì dalle ore 15,00 alle ore 16,30

SPORTELLLO CIMITERO - P.P.M. S.P.A. per:

- richiesta e pagamento concessione cimiteriale relativa alla sepoltura scelta campo inumazione, loculo, padiglioni, sale, ossario ecc.;
- richiesta manifestazione interesse alla definizione delle pratiche di concessioni scadute;
- richiesta e pagamento servizio illuminazione votiva;
- richiesta autorizzazione posa monumenti da parte dei marmisti accreditati;
- comunicazione variazioni anagrafiche dei soggetti titolari di concessioni e del servizio di illuminazione votiva con pagamento annuale.

Recapiti

Telefono 0966 -.....

FAX 0966

e mail pec

Inoltre, è possibile attingere informazioni relative il servizio cimiteriale consultando il sito di P.P.M. S.P.A. www.P.P.M. e quello istituzionale del Comune di Palmi www.comunedipalmi.it

ORARIO ACCESSO AL CIMITERO

- | | | |
|----------------------------------|-----------------|----------------|
| ➤ periodo invernale (ora solare) | dalle ore 7,00 | alle ore 13,00 |
| | dalle ore 14,30 | alle ore 16,30 |
| ➤ periodo estivo (ora legale) | dalle ore 7,00 | alle ore 13,00 |
| | dalle ore 15,30 | alle ore 17,30 |

5. COSA FARE IN CASO DI LUTTO

In caso di morte di un parente o di una persona cara, prima della sepoltura è necessario effettuare alcune operazioni:

Se il decesso avviene in casa, occorre

chiamare il medico che accerta le cause della morte e compila il Modulo ISTAT;

richiedere alla A.S.L. la visita del medico necroscopo che procederà, non prima di 15 ore e non dopo le 30 ore dal decesso, all' accertamento della morte, rilasciando il relativo certificato;

Il decesso deve essere comunicato entro le 24 e i certificati prodotti devono essere consegnati all'Ufficiale di Stato Civile che rilascerà l'autorizzazione al seppellimento;

Se il decesso avviene in ospedale o in casa di cura

sarà la struttura sanitaria a provvedere alla consegna della dichiarazione di morte da trasmettere all'ufficiale di stato civile del Comune in cui è avvenuto il decesso, sempre entro il termine delle 24 ore, ed al rilascio dell'autorizzazione al seppellimento .

Se il decesso avviene per morte violenta, per morte improvvisa in strada o in luoghi pubblici ovvero se il decesso riguarda la morte di persone che vivono da sole

bisogna chiamare il 113 o il 112 e avvertire l'autorità giudiziaria che dopo gli accertamenti, rilascerà il Nulla osta al seppellimento e darà disposizioni per la rimozione della salma.

Successivamente verrà fissata la data, l'orario del funerale, del trasporto in cimitero cittadino o fuori Comune e manifestata la forma di sepoltura desiderata.

Nella generalità dei casi, di tutti gli adempimenti necessari, compresi quelli di carattere amministrativo, si occupano le imprese di pompe funebri incaricate a mezzo delega scritta da parte dei famigliari.

QUALI SONO I DOCUMENTI OCCORRENTI IN CASO DI LUTTO?

Denuncia di morte deve essere fatta all'Ufficio di Stato Civile **entro 24 ore dal decesso**. Può presentare denuncia di morte un familiare o un'altra persona incaricata.

Mod. ISTAT compilato dal medico curante;

Certificato di Accertamento di Morte compilato dal medico necroscopo non prima delle 15 e non oltre 30 ore dal decesso oppure dopo 20 minuti di ECG.

Certificato di morte serve a dimostrare il luogo e la data di decesso, è rilasciato dell'Ufficiale di Stato Civile del Comune ove è avvenuto il decesso, solo per i casi previsti dalla legge;

estratto di morte riporta anche eventuali annotazioni integrative che apportano informazioni ulteriori ed aggiuntive a quelle già contenute nel certificato di morte. Lo stesso è rilasciato dall'Ufficiale dello Stato Civile del Comune ove è avvenuto il decesso, senza alcun costo a carico del richiedente

Documenti occorrenti nel caso di richiesta di cremazione

testamento anche olografo (scritto a mano datato e firmato dal defunto) dal quale risulta la volontà del defunto di essere cremato. In questo caso deve essere depositato, anche dopo la morte, presso un notaio che provvederà alla pubblicazione ed al rilascio di un "estratto" delle disposizioni testamentarie; oppure dichiarazione da rendere dopo il decesso dal coniuge o, in mancanza, dai parenti più prossimi con il defunto (in questo caso occorre la dichiarazione di TUTTI i parenti dello stesso grado). La dichiarazione deve essere resa presso un funzionario a cui è incaricato che provvederà all'autentica della firma del dichiarante. Può essere resa sia congiuntamente che separatamente presso il Comune ove è avvenuto il decesso o presso il Comune di residenza dei dichiaranti. **OCCORRONO INOLTRE:** certificato medico attestante l'esclusione di causa di morte dovuta a reato; * in caso di morte accidentale o sospetta: nulla osta alla cremazione dell'Autorità Giudiziaria.

Come fare per trasportare la salma in un altro Comune o all'estero

Il trasporto della salma in altro Comune è autorizzato dal Sindaco (presso lo stato civile) previo parere favorevole della Autorità Sanitaria; Il trasporto di una salma all'estero è autorizzato dal Sindaco (presso lo stato civile) previo parere favorevole dell'Autorità Sanitaria a mezzo:

1. **PASSAPORTO FUNERARIO** se la salma è diretta in uno dei Paesi aderenti alla Convenzione di Berlino: (Austria, Belgio, Cile, Egitto, Francia, Germania, Italia, Messico, Portogallo, Repubblica Ceca, Repubblica Democratica del Congo-Ex Zaire, Romania, Slovacchia, Svizzera, Turchia)
2. **AUTORIZZAZIONE AL TRASPORTO ALL'ESTERO** se la salma è diretta in uno dei Paesi non aderenti alla Convenzione. In questo caso occorre anche il nulla osta all'introduzione della salma nel paese estero rilasciato dall'Autorità diplomatica o consolare del Paese straniero in Italia,

con firma legalizzata presso la Prefettura.

6. CONSIGLI UTILI

E' possibile rivolgersi per la richiesta di un preventivo, ad una delle tante Ditte di Onoranze Funebri dislocate sul territorio comunale della città e regolarmente autorizzate per il disbrigo delle pratiche funerarie dalle Autorità preposte, ai sensi degli artt.9,11 e 115 del TULPS n°773 del 18.06.31 e degli artt.204 e 205 del relativo Regolamento n°635 del 06.05.40.

- Diffidare di chi, non richiesto, vi contatta per offrire Servizi Funebri o per segnalare un'impresa di pompe funebri;
- quando possibile delegare ad un familiare emotivamente meno coinvolto, l'incarico di scegliere con calma l'impresa funebre, valutando la convenienza e la qualità del servizio, confrontando i prezzi, facendosi eventualmente consigliare da amici o parenti che di recenti hanno vissuto tale esperienza;
- richiedere il preventivo scritto del funerale con il dettaglio di tutte le prestazioni;
- perché? è vietato dalla legge, non esistono imprese di onoranze funebri esclusive di ospedali e case di cura;
- leggere attentamente ciò che si firma e comunque non firmare mai in “ bianco”
- richiedere e conservare la ricevuta fiscale (esente da iva), le spese sostenute sono parzialmente detraibili dalla denuncia dei redditi.

7. SERVIZI DI SEPOLTURA

- **Inumazione**

Consiste nella sepoltura del feretro in campo, per un periodo di 10 anni non rinnovabili. La fossa viene scavata in successione all'interno del campo individuato; dopo la deposizione del feretro si procede al suo riempimento con terra di risulta dello scavo stesso. Viene eseguita la pulizia dell'area circostante con eventuale successiva aggiunta di terreno fino al definitivo livellamento. Trascorsi sei mesi può essere richiesta l'autorizzazione alla posa di lapidi e copritomba.

Per ulteriori informazioni si rimanda agli artt. 29, 29bis, 30, 33, e 52 del Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.

Tariffa: a titolo oneroso. L'importo è contenuto nel tariffario approvato dalla Giunta Comunale.

Standard di qualità garantiti: al termine della cerimonia funebre.

- **Tumulazione**

Consiste nella sepoltura di feretri, cassette con resti ossei e urne cinerarie in opere murarie (loculi o cripte, ossari e cinerari costruiti dal Comune).

Dopo la rimozione del sigillo del loculo si procede con l'introduzione del feretro e/o idoneo a garantire la tenuta ermetica del loculo stesso.

La durata della concessione è di:

30 anni per gli ossari/nicchie cinerarie per la collocazione di resti ossei o ceneri derivanti dalla cremazione degli esiti dei fenomeni cadaverici trasformativi conservativi;

30 anni per i loculi destinati alla tumulazione dei cadaveri di nuova costruzione;

20 anni per i loculi resesi disponibili;

- Di norma, il rinnovo delle concessioni non è previsto. Tuttavia, su richiesta degli interessati, (manifestazione d'interesse) sono previste deroghe specificate nel Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria art. 36 commi 12 e 13 qualora ricorrono i presupposti, l'eventuale

rinnovo della concessione di loculi ed ossari può essere concesso per un periodo massimo di ulteriori 20 anni.

- Il verificarsi di scadenze di concessioni di loculi con cadaveri tumulati da un periodo di tempo inferiore ai venti anni (ipotesi possibile nei casi di prevendita di concessioni in vita), comporteranno di diritto, una proroga della concessione stessa da calcolarsi nella misura degli anni necessari al raggiungimento del periodo minimo di tumulazione come stabilito dalla vigente normativa (anni 20).
- I rinnovi saranno concessi dietro pagamento di corrispettivo stabilito con apposita delibera di Giunta Comunale.

Tariffa: a titolo oneroso. L'importo è contenuto nel tariffario approvato annualmente dalla Giunta Comunale.

Standard di qualità garantiti: al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i famigliari nei casi di tumulazione dei resti/ceneri

- **Cremazione**

Pratica mediante la quale il cadavere, i resti mortali e i resti ossei sono sottoposti a procedura di combustione. A cremazione avvenuta, le ceneri potranno essere tumulate in loculi, ossari, disperse in natura o conservate presso il domicilio, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale in materia.

L'autorizzazione alla cremazione, rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile, è concessa nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari attraverso una delle seguenti modalità:

- l'iscrizione certificata ad associazioni riconosciute, che abbiano tra i fini statutari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati.
- il testamento anche olografo dal quale risulti la volontà del defunto di essere cremato. In questo caso il testamento deve essere depositato, anche dopo la morte, presso un notaio che provvederà alla pubblicazione.
- una dichiarazione da rendere dopo il decesso dal coniuge o, in difetto, dal parente più prossimo individuato ai sensi degli articoli 74, 75, 76 e 77 del Codice Civile ovvero in presenza di più parenti di pari grado, la maggioranza assoluta di essi.

Tariffa : a titolo oneroso.

Standard di qualità garantiti: limitati solo all'aspetto autorizzatorio in quanto il Comune di Palmi non è dotato di proprio impianto crematorio.

- **Dispersione**

È possibile disperdere le ceneri derivanti da cremazione (art. 43 Regolamento Cimiteriale), sulla base di espressa volontà del defunto, manifestata nelle forme di cui all'art. 3, comma 1, lett. B), n. 1 e 2 e nei luoghi di cui alla lett. C della Legge 130/2001, in aree appositamente destinate all'interno del cimitero: campo *B zona ampliamento*, in natura (mari, fiumi, boschi ecc purché liberi da manufatti e natanti) o in aree private all'aperto con il consenso dei proprietari e senza alcun scopo di lucro.

La dispersione delle ceneri è autorizzata dall'ufficiale di Stato Civile del Comune in cui è avvenuto il decesso.

Standard di qualità garantiti: gestione amministrativa e a dispersione avvenuta.

- **Affidamento**

Possono essere affidate ai famigliari, previa autorizzazione dell'ufficiale di Stato Civile, le ceneri derivanti dalla cremazione, racchiuse in apposita urna cineraria di idoneo materiale,

debitamente sigillata e con l'indicazione delle generalità del defunto. Possono richiederne l'affido quando vi sia espressa volontà del defunto o volontà manifestata dal coniuge, o, in difetto dal parente più prossimo individuato secondo gli art. 74,75,76,77 del Codice Civile ovvero, in caso di concorso di più parenti dello stesso grado, nella misura della maggioranza assoluta di essi.

La richiesta e l'autorizzazione dovranno utilizzare apposita modulistica di cui all'Allegato 6 della D.G.R. 21/01/2005 N.7/20278

Tariffa: a titolo oneroso. L'Importo e' contenuto nel tariffario approvato dalla Giunta Comunale.

8. SERVIZI DI ESUMAZIONE E ESTUMULAZIONE

- **Esumazione**

L'esumazione Ordinaria è il disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di sepoltura o comunque non prima dei 10 anni.

Delle operazioni è data preventiva pubblicità, dal Responsabile dei Servizi Cimiteriali, a mezzo di pubbliche affissioni per almeno 90 giorni e se conosciuto l'indirizzo, a mezzo invio, ad uno dei soggetti avente titolo ad agire, di una puntuale comunicazione rispetto al giorno, all'orario e alle possibili destinazioni dei resti.

I resti mortali saranno raccolti in cassette di zinco da destinare a cellette-ossario, loculi o tombe in concessione, previa domanda da parte degli aventi diritto; in assenza di domanda di collocazione dei resti questi saranno collocati nell'ossario comune.

Quando il cadavere esumato non dovesse risultare completamente mineralizzato, potrà essere inumato nel campo indecomposti per un periodo di anni cinque, ovvero, su richiesta degli aventi diritto, gli esiti dei fenomeni cadaverici trasformativi conservativi potranno essere avviati alla cremazione.

L'esumazione Straordinaria è il disseppellimento del cadavere a richiesta dei famigliari per il trasferimento in altra sepoltura, per procedere a cremazione o a richiesta dell'Autorità giudiziaria, prima della scadenza ordinaria (10 anni).

Tariffa: a titolo oneroso. L'Importo e' contenuto nel tariffario approvato dalla Giunta Comunale.

Standard di qualità garantiti: ad esumazione avvenuta tenuto conto dell'insieme delle attività gestionali, di programmazione e di quelle amministrative/concessorie.

- **Estumulazione**

L'estumulazione Ordinaria è il disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato al termine del periodo di concessione o comunque dopo vent'anni.

Delle operazioni è data preventiva pubblicità, dal Responsabile dei Servizi Cimiteriali, a mezzo di pubbliche affissioni per almeno 90 giorni e a mezzo invio, se conosciuto l'indirizzo ad uno dei soggetti avente titolo ad agire, di una puntuale comunicazione rispetto al giorno, all'orario e alle possibili destinazioni dei resti.

I feretri sono estumulati a cura degli operatori cimiteriali secondo la programmazione del servizio cimiteriale. I resti mortali individuati, sono raccogliibili in cassette di zinco da destinare a cellette ossario, loculi o tombe in concessione, previa domanda degli aventi diritto. Se allo scadere di concessioni a tempo determinato non sussiste domanda di collocazione di resti mortali questi ultimi sono collocati in ossario comune.

Se il cadavere estumulato non è in condizioni di completa mineralizzazione e salvo che diversamente non disponga la domanda di estumulazione, esso è avviato per l'inumazione in campo comune previa apertura della cassa di zinco. Il periodo di inumazione è determinato ai sensi dell'art.86 – 2° e 3° comma del D.P.R. n°285/90 e secondo le modalità indicate nella circolare Ministeriale n° 10/98.

A richiesta degli interessati, all'atto della domanda di estumulazione, il Responsabile dell'ufficio può autorizzare la successiva tumulazione del feretro, previa idonea sistemazione del cofano in legno e rifasciatura con apposito cassone di avvolgimento in zinco. In tal caso non si potrà procedere a nuova richiesta di estumulazione se non siano decorsi almeno 2 (due) anni dalla precedente.

Le estumulazioni ordinarie sono regolate dal Responsabile del Servizio incaricato con propria ordinanza.

Il loculo estumulato a seguito di scadenza della concessione non può essere riassegnato per collocare i resti mortali in cassetta, in quanto lo stesso deve essere reso disponibile per nuove tumulazioni. Coloro che abbiano interesse, potranno traslare i resti mortali per deporli in cellette comunali, previa domanda e pagamento delle relative tariffe, da presentarsi prima dell'inizio delle operazioni di estumulazione; oppure, chiedere che le cassette vengano collocate in cellette, ossari, loculi o tombe private già avute in concessione e posti all'interno del Cimitero, previo pagamento delle tariffe previste. In assenza di interesse dei parenti o di chi ne ha titolo, i resti mortali saranno depositi in cassetta, con l'apposizione del cognome, nome, data di nascita e morte e collocati nelle cellette comunali, o cellette messe a disposizione dalle Confraternite e Associazioni, per la durata di 1 anno. Tutto ciò, anche al fine di consentire agli emigranti che ritornano solo in alcuni periodi dell'anno (mesi estivi, commemorazione dei defunti, periodo natalizio ecc.) di poter venire a conoscenza della procedura di estumulazione ordinarie, quindi esprimere una dichiarazione d'interesse al riguardo. Successivamente, riscontrato il permanere del disinteresse da parte dei parenti o di chi ne ha titolo, i resti mortali saranno collocati nell'ossario comune. nel caso che lo scheletro dovesse risultare integro, ovvero in stato di incompleta scheletrizzazione, saranno applicate le norme previste dall'ordinanza Sindacale n. 84 del 30.04.2009, parte II° punto B, ivi compresa la possibilità della permanenza nello stesso tumulo con rinnovo della concessione. Nel caso di loculi in cui risultano due sepolture con diversa data di morte, di cui una è già scaduta, si può procedere al rinnovo della concessione in sanatoria. Pertanto, sul loculo sarà apposta la dicitura "concessione scaduta se non rinnovata, loculo soggetto a rinnovo";

L'estumulazione Straordinaria è il disseppellimento del cadavere a richiesta dei famigliari sia per il trasferimento in altra sepoltura, che per procedere a cremazione o a richiesta dell'Autorità giudiziaria, prima della scadenza ordinaria rispetto alla scadenza della concessione e comunque prima dei 20 anni.

Tariffa: a titolo oneroso. L'Importo e' contenuto nel tariffario approvato dalla Giunta Comunale.

Standard di qualità garantiti: ad estumulazione avvenuta tenuto conto dell'insieme delle attività gestionali, di programmazione e di quelle amministrative/concessorie.

9. SERVIZI DI CUSTODIA E MANUTENZIONE

Custodia: Nel Cimitero di Palmi è assicurata negli orari di apertura la presenza stabile di un addetto alla custodia del cimitero;

Pulizia e raccolta rifiuti: Viene garantita quotidianamente la pulizia di tutta la pavimentazione di parti comuni; i servizi igienici devono essere puliti e disinfettati quotidianamente prima dell'apertura al pubblico e dopo la pausa pranzo. La pulizia delle vetrate dovrà effettuarsi mensilmente. Lo svuotamento dei cestini rifiuti o cassonetti deve avvenire a giorni alterni e quotidianamente nel periodo delle Commemorazioni dei Defunti.

Verde e giardinaggio: Manutenzione delle aree a verde presenti all'interno del cimitero e nei piazzali antistanti con rasature periodiche dei prati con almeno un taglio ogni 15- 20 giorni. Nel periodo autunnale e primaverile dovrà essere eseguita la raccolta delle foglie e degli aghi di pino. Garantire il taglio della vegetazione erbacea e piante presenti dietro le tombe se difforni da quanto previsto dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.

Manutenzione ordinaria manufatti e impianti: E' assicurata l'esecuzione in maniera continuativa della manutenzione ordinaria relativamente a:

- cancelli e porte d'ingresso;
- impianti di adduzione ed erogazione acqua;
- impianti idraulici e sanitari;
- impianti di scarico acque meteoriche e acque nere;
- impianti elettrici e di illuminazione;
- manufatti e strutture edili;
- serrature dei cancelli e porte dei manufatti di proprietà Comunale
- rubinetteria guasta da sostituirsi immediatamente

Standard di qualità garantiti: il garantimento delle prestazioni attese nel rispetto della tempistica indicata o alla bisogna.

10. SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Tali servizi riguardano:

- **il rilascio delle autorizzazioni al trasporto funebre** compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero dei defunte;
- **le autorizzazioni alla cremazione;**
- **le autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai famigliari;**
- **le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri.** L'espletamento di tutta questa attività autorizzatoria è regolata da precisa normativa nazionale e regionale.
- **rilascio autorizzazioni alla posa monumenti** sulle sepolture in campo;
- **la gestione dei contratti relativi alle concessioni cimiteriali** comprensiva dell'aspetto contabile. La concessione per sepoltura individuale privata può concedersi solo in presenza del feretro, di resti o ceneri rispettivamente per colombari, ossari e/o nicchie cinerarie. L'unica deroga è quella prevista in caso di prevendita di loculi di nuova costruzione prevista dall'art. 54 del Regolamento Cimiteriale

Il diritto d'uso dei loculi già concessi può essere ampliato, stante la capienza, inserendo fino a tre cassetine. Analogamente il diritto d'uso dell'ossario può essere ampliato per il collocamento di un secondo feretro e cassetina resti o ceneri se appartenenti al coniuge o parente di primo grado, i cui resti o ceneri risultano già tumulate nell'ossario stesso.

Le concessioni e l'ampliamento d'uso sono rilasciati dietro pagamento di corrispettivi stabiliti con apposita Delibera di Giunta Comunale.

Per approfondimenti si rimanda al Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria reperibile sul sito istituzionale.

- **la gestione delle richieste del servizio di illuminazione votiva** comprensiva dell'aspetto contabile. Tale servizio viene erogato su richiesta dei famigliari a fronte del pagamento dell'apposita tariffa che, per le richieste già attive viene pagata con cadenza annuale. In futuro è previsto che il pagamento potrà essere forfettizzato e conseguentemente pagato in via anticipata per più anni..

Per approfondimenti si rimanda all' *Allegato 6* "Modalità di Gestione del Servizio di Illuminazione Votiva" del Contratto di servizio.

Tariffa e/o diritti: a titolo oneroso. Gli importi sono contenuti nel tariffario approvato dalla Giunta Comunale.

Standard di qualità garantiti: chiarezza e completezza delle informazioni e della modulistica in uso; gestione delle istruttorie nel pieno rispetto della normativa; possibilità di pagamento on line, oppure a mezzo bonifico, POS bancario.

11. I RAPPORTI CON I CITTADINI

IL PROCESSO DI ASCOLTO

L'ascolto del cittadino/utente/cliente del Servizio Cimiteriale è un impegno che l'Amministrazione ritiene prioritario al fine del miglioramento della qualità dei servizi erogati e nell'ottica di instaurare un dialogo aperto con i cittadini, ponendo un'attenzione costante al loro giudizio. Rilevare la **customer satisfaction** consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

Dunque, l'ascolto deve diventare una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici, da effettuare a scadenza annuale ed in maniera assolutamente anonima, i cui risultati dovranno essere indicati nel rapporto annuale di valutazione della carta servizi.

Le forme di ascolto previste sono costituite da :

- a** – L'utilizzo di un questionario di customer satisfaction, predisposto dal Servizio Cimiteriale, scaricabile dal sito web del Comune ed allegato alla presente carta dei servizi;
- b** – Analisi di tutti gli eventuali suggerimenti, proposte, reclami presentati dai cittadini;
- c**– Verifica costante del rispetto degli impegni assunti nella programmazione annuale e pluriennale e contenuti nella presente Carta dei Servizi.
- d**- Creazione di eventuali totem divulgativi.

11. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il cittadino-utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso lo Sportello P.P.M. S.P.A., dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune sia in forma verbale che scritta attraverso i seguenti canali:

- all'indirizzo P.P.M. S.P.A.n. verde
- URP – telefono - urp.comunedipalmi@comunedipalmi.it

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, per consentire la ricostruzione dello stato della pratica. I reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.

Il Comune, entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti.

Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Il Comune s'impegna ad attivarsi entro 30 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile dei Servizi cimiteriali.

Il Comune si impegna a garantire al cittadino utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti

per il miglioramento del servizio stesso.

12. VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO – UTENTE

Il Comune considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei Servizi erogati. Allo scopo viene effettuata un'attenta ed approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti. Verranno anche effettuate autonome indagini di customer satisfaction al fine di rilevare eventuali motivi di insoddisfazione dei cittadini – utenti con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi. Nel merito si rimanda alla scheda “Fattori, Indicatori, Standard di Qualità” con lo scopo di offrire ai cittadini un punto di riferimento per la valutazione dei servizi.

DECIDERE SUGLI INDENNIZZI AI CITTADINI SUL MANCATO-RITARDATO-INSODDISFACENTE SERVIZIO EROGATO

13. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi sarà divulgata a mezzo pubblicazione on line sul sito web del Comune nella sezione Trasparenza Valutazione e Merito.

Inoltre, il Comune ed i P.P.M. sono tenuti ad esporla in maniera visibile nei propri uffici aperti al pubblico ed a produrne copia a chiunque la richieda.

La presente Carta approvata dall'Organismo competente entrerà in vigore il giorno successivo all'esecutività dell'atto e resta valida sino a revoca, sostituzione o aggiornamento.



**Comune di Palmi
S.p.a.**

Piana Palmi Multiservizi

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA CUSTOMER SATISFACION

OGGETTO DELL'INDAGINE: Con la presente rilevazione si intende valutare la qualità del servizio erogato dalla P.P.M. S.p.a. riferito al Cimitero di Palmi, percepita dall'Utente che ha richiesto _____

La preghiamo di compilare, in assoluto anonimato, il seguente questionario che sarà utile per conoscere l'opinione dell'utenza ed eventuali proposte di miglioramento per il servizio offerto.

Le chiariamo che il suddetto questionario servirà ad evidenziare i punti di forza del servizio cimiteriale e nel contempo ad evidenziare i punti critici, al fine di poter prevedere, a seguito di quanto rilevato con tale processo di ascolto del cittadino, tutti gli interventi possibili di miglioramento, nell'ambito della programmazione dell'Ente.

Le chiediamo la cortesia di barrare le risposte con una X nella casella corrispondente, dando un valore al giudizio espresso, come sotto indicato:

- molto soddisfacente : valori da 7 a 10;

- soddisfacente : valori da 6 a 7

- poco soddisfacente: valori da 5 a 6

- insoddisfacente : valori da 1 a 5

Data compilazione: _____

Sesso :

Uomo

Donna

Età :

Meno di 45 anni

Tra 46 e 55 anni

Tra 56 e 65 anni

Tra 66 e 75 anni

Oltre 75 anni

Titolo di studio:

Nessuno

Licenza Elementare

Licenza Media

Diploma

Laurea

Cittadinanza:

- Italiana
- Comunitaria
- Extracomunitaria

Professione(specificare quale): _____

SEZIONE 1 : Con che frequenza si reca al cimitero?

- Più volte la settimana
- Almeno una volta la settimana
- Almeno una volta al mese
- Meno di una volta al mese

Come giudica il grado di pulizia cimitero che frequenta?

- Molto soddisfacente
- Soddisfacente
- Poco soddisfacente
- Insoddisfacente

Come giudica l'accessibilità del cimitero che frequenta relativamente ai soggetti disabili o per le persone anziane con difficoltà motorie?

- Molto soddisfacente
- Soddisfacente
- Poco soddisfacente
- Insoddisfacente

Come giudica lo stato di conservazione e mantenimento della struttura cimiteriale che lei frequenta?

- Molto soddisfacente
- Soddisfacente
- Poco soddisfacente
- Insoddisfacente

Come giudica gli orari di apertura dei cimiteri relativamente alle sue esigenze?

- Molto soddisfacenti
- Soddisfacenti
- Poco soddisfacenti
- Insoddisfacenti

Le è mai capitato di subire piccoli furti o riscontrare atti di vandalismo sulle tombe dei propri cari?

- Sì
- No

Le è mai capitato di effettuare reclami? Se sì, a chi si è rivolto? Sono stati in grado di risolvere il suo problema?

- Sì, mi sono rivolto a _____
- No

SEZIONE 2: Come giudica la capacità e la disponibilità del personale del cimitero, in termini di preparazione, affidabilità, risposta, competenza e cortesia:

- Molto soddisfacente
- Soddisfacente
- Poco soddisfacente
- Insoddisfacente

Come giudica i tempi per l'espletamento delle pratiche cimiteriali e la risoluzione del problema?

- Molto soddisfacente
- Soddisfacente
- Poco soddisfacente
- Insoddisfacente

Per il servizio specificatamente richiesto _____

Come giudica il trattamento che le è stato dedicato da parte del personale preposto, in termini di professionalità, adeguatezza nell'assolvimento della funzione svolta, chiarezza e fiducia ispiratale?

- Molto soddisfacente
- Soddisfacente
- Poco soddisfacente
- Insoddisfacente

SEZIONE 3 : E' a conoscenza che, già dal 2004, nella città di Palmi è possibile, nel rispetto della normativa statale e regionale, affidare ai familiari le ceneri dei propri congiunti?

- Si**
- No**

E' a conoscenza che il Cimitero di Palmi è dotato dell'illuminazione votiva LED per il risparmio energetico e minore emissione nell'atmosfera di CO²

- Si**
- No**

Quale servizio o singola attività cimiteriale funziona nel modo sotto indicato? (indicare una sola attività servizio)

- Molto soddisfacente
- Soddisfacente
- Poco soddisfacente
- Insoddisfacente

Quale iniziativa si sentirebbe di consigliare al Responsabile dei servizi cimiteriali da lei indicato per aumentarne la qualità?

I DATI RACCOLTI SONO TUTELATI E TRATTATI NEL RISPETTO DELLE DISPOSIZIONI DI CUI AL D.LGS.n°196 DEL 30 GIUGNO 2003 (CODICE IN MATERIA DI PRIVACY).

SI RINGRAZIA PER LA DISPONIBILITA' E L'ATTENZIONE ACCORDATA, CERTI CHE LE SUE OSSERVAZIONI COSTITUIRANNO UN VALIDO CONTRIBUTO PER IL PERSEGUIMENTO DI UN NOSTRO OBIETTIVO DI QUALITA'.

MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi, il Comune di Palmi promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

E-mail _____

Oggetto del reclamo:

Data

Firma

PROPOSTE E SUGGERIMENTI
PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Con la Carta dei Servizi, il Comune di Palmi promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti ed osservazioni.

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

E-mail _____

Ha proposte o idee da suggerire?

Data

Firma

FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ'

Di seguito vengono riportati gli interventi e servizi per i quali sono stati individuati i più significativi fattori di qualità con i loro relativi indicatori e standard di qualità garantiti.

<i>Interventi e Servizi</i>	<i>Fattore di qualità</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Livello di Ricettività	<i>Orario</i>	Ampio orario di apertura al pubblico	Apertura quotidiana con orario prefissato per un numero totale di ore 8,00
		Orario apertura Ufficio Stato Civile e Servizi Cimiteriali	Apertura mattutina su 5 giorni settimanali più una pomeridiana per un numero totale di ore 30
	<i>Accessibilità</i>	Scelta posizione loculi ed ossari	Accoglimento della richiesta in fase di assegnazione
		Permessi d'ingresso con mezzo privato	Rilascio autorizzazioni all'utilizzo di un mezzo proprio a favore di persone con difficoltà
		Parcheggi gratuiti	Presenti
Funzionalità degli ambienti	<i>Manutenzione e pulizia aree</i>	Pulizia e raccolta rifiuti pavimentazione e parti comuni	Quotidiana
		Pulizia servizi igienici	Disinfezione quotidiana e pulizia due volte al giorno
		Manutenzione aree a verde	- Taglio dell'erba ogni 15/20 giorni - In primavera e in autunno raccolta foglie ed aghi di pino
		In caso di eventi climatici avversi	Al verificarsi pulizia di tutti i vialetti interni ed esterni comprese rampe, scale di accesso ai colombari e piazzali del Cimitero.
Erogazione Servizi	<i>Funerali</i>	Utilizzo erogazione acqua	Sostituzione immediata in caso di guasto della rubinetteria
		Numero massimo funerali giornalieri	N. 4 funerali al giorno
	<i>Contratti concessioni</i>	Gestione	Qualità e completezza

<i>cimiteriali</i>	Amministrativa e contabile relativa alla sepoltura scelta.	delle informazioni
	Inumazioni	Immediatezza e puntualità nell'orario stabilito
<i>Sepolture</i>	Tumulazioni	Immediatezza e puntualità nell'orario stabilito
	Tempistica delle comunicazioni ai familiari	Informazione anticipata di 90 giorni rispetto al mese di esecuzione (affissione elenchi in cimitero e sito istituzionale) ed entro 30 giorni invio lettera ai familiari interessati che hanno prodotto domanda
<i>Esumazioni</i> <i>Estumulazioni</i>		