

Comune di Rosignano Marittimo



SANT'ELENA SERVICE GROUP S.R.L.
VIA SANT'ELENA, 5 – 80030 SAN VITALIANO NA
P.IVA 08331371214
Tel. 081-2779258 – CELL. 380-890-6009
Mail: s.elenasergroup16@libero.it
Pec: santelenaservice@legalmail.it
WWW.CIMSANTELENA.IT

Carta dei Servizi funerari e cimiteriali

PREMESSA

La Carta dei Servizi Cimiteriali si configura come un mezzo attraverso il quale il Comune e la ditta appaltatrice, Sant'Elena Service group s.r.l. di San Vitaliano (NA), di seguito denominata gestore dei cimiteri, informano i Cittadini sulle attività svolte nel particolare e delicato ambito del “ servizio cimiteriale” e rendono esplicite le modalità con cui si impegnano ad erogare i servizi in una prospettiva di continuo miglioramento assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti, la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi di erogazione del servizio. Essa rappresenta, pertanto, una scelta di trasparenza nel rapporto con gli utenti i quali sono informati di che cosa e quanto possono attendersi dal gestore stesso.

E' un impegno che l'Amministrazione ed il gestore stipulano con i cittadini:

- a dotarsi di una organizzazione adeguata e a farla funzionare in maniera continuativa
- a gestire i rapporti con i cittadini orientando l'operato al soddisfacimento del benessere del cittadino/utente compatibilmente con le esigenze del servizio
- ad erogare un servizio efficiente in tempi rapidi compatibilmente con le risorse a disposizione

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi – Riferimenti normativi

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- Legge 7 agosto 1990, n° 241, “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi”
- DPR n° 285 del 10 settembre 1990 “Nuovo ordinamento di Polizia Mortuaria”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Circ. Ministero della Sanità n° 24 del 24 giugno 1993: regolamento di polizia mortuaria, approvato con DPR 285/90 – circolare esplicativa
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 aprile 1994 che contiene le linee guida per la realizzazione della carta, ad esempio gli standard di qualità e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti
- Legge 11 luglio 1995, n° 273: “Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n° 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- Decreto del Ministro degli Interni 30/03/1998 “Determinazione delle tariffe massime di cremazione”
- Circ. Ministero della Sanità n° 10 del 31 luglio 1998
- Circolare esplicativa- – Legge 28 febbraio 2001, n° 26, “Disposizioni urgenti in materia di enti locali”
- Legge 30 marzo 2001, n° 130, “Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri”
- D.P.R. n.254 del 10.7.2003,
- Legge Regionale della Toscana 31.5.2004 n.29,
- Legge Regionale della Toscana 4.4.2007 n.18
- Legge Regione Toscana n°16/2000 modificata dalla L.R.T. 36/2007
- Legge Regione Toscana 31/2007
- Legge Regione Toscana 18/2009
- Legge Regione Toscana 66/2013
- Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria approvato con Delibera C.C. n. 43 del 02/04/2015
- Regolamento Comunale sulla Cremazione approvato con Delibera C.C. n. 68 del 09/04/2014

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e Imparzialità di trattamento

L'ufficio cimiteriale gestito dalla ditta Sant'Elena Service Group– responsabile delle attività – osserva il principio di eguaglianza per tutti i propri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità. Nel pieno rispetto delle diverse confessioni religiose la stanza mortuaria ovvero la stanza obitoriale sono disponibili per l'esecuzione di quelle pratiche funerarie necessarie all'espletamento del

culto del defunto nei limiti della convivenza sociale e di quanto previsto dal nostro ordinamento giuridico.

Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dall'Ufficio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Partecipazione

Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio. Verrà istituito presso l'ufficio cimiteriale un Registro delle Non Conformità tramite il quale sarà possibile valutare l'impatto nei tempi di risposta e del gradimento dei cittadini.

Efficienza ed Efficacia

L'ufficio cimiteriale si impegna costantemente nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia adottando a tal fine le migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare. In particolare per le prestazioni essenziali e di emergenza non rinviabili, il personale è reperibile 24 ore su 24. Lo svolgimento dei servizi viene garantito anche in caso di sciopero e di assenze impreviste del personale. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'ente, fatto salvo quanto sopra, vi è l'impegno comunque a limitare al massimo i possibili disagi. In caso di più giorni di festa consecutivi nel 2° gg festivo si garantisce un servizio di custodia al cimitero con l'espletamento delle operazioni non differibili. Vale inoltre il servizio di reperibilità h24 di almeno 1 operaio cimiteriale.

Semplificazione

In linea con la Direttiva Europea Servizi 2006/123/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006 l'Ufficio sta operando con impegno sul fronte della semplificazione amministrativa al fine di snellire le procedure burocratiche a carico degli utenti.

Privacy

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al regolamento UE 2016/679; in particolare, il gestore consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dalla normativa in materia di tutela della privacy e accesso agli atti e accesso civico. Tutta la modulistica dovrà essere adeguata agli standards europei e pubblicata sia sul sito del comune che su quello dell'Ente gestore .

IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO CIMITERIALE

Il Comune assicura tutta l'attività di front e back office relativa ai servizi cimiteriali tramite la Società Sant'Elena Service Group S.R.L. cui è affidata la gestione dei cimiteri.

Gli uffici sono dislocati presso il Cimitero comunale di Rosignano Marittimo

Gli orari di apertura sono i seguenti:

dal Lunedì al Sabato : 8:30-12:30

Martedì e Giovedì : 15:00-17:00

In forma esemplificativa, le attività del servizio amministrativo cimiteriale sono riferite a:

- attività di sportello per le pratiche e informazioni amministrative relative ai Cimiteri ed alle attività che in essi vengono svolte;
- attività istruttoria per la verifica del diritto d'accoglienza nei Cimiteri di salme, resti mortali, ossa, ceneri;
- attività istruttoria e predisposizione degli atti per l'assegnazione di posti di sepoltura di salme, resti mortali, ossa, ceneri;
- programmazione delle esumazioni/estumulazioni ordinarie e straordinarie, compresi contatti ed erogazione di informazioni all'utenza;
- attività di istruttoria e verifica per gli atti relativi all'espletamento delle varie attività operative cimiteriali (traslazione, celle frigorifere, deposito d'osservazione, camera mortuaria, etc...);
- tutte le attività amministrative inerenti e collegate alla gestione dei servizi cimiteriali;
- ricevimento ed archiviazione degli atti relativi alle varie operazioni cimiteriali;
- tenuta e catalogazione dell'archivio fisico e/o informatico di tutta la documentazione cimiteriale e suo progressivo aggiornamento;
- monitoraggio della dinamica mortalità, delle operazioni eseguite, della pratica crematoria, della rotazione delle sepolture, della situazione ricettiva, proiezioni future;
- riscossione tariffaria;
- predisposizioni delle concessioni e atti

L'ufficio conserva le autorizzazioni al seppellimento ed alle tumulazioni e i documenti relativi al trasporto delle salme e dei resti mortali e provvede alla regolare registrazione, secondo le modalità previste dagli articoli 52 e 53

del D.P.R. 285/90 e smi di tutte le inumazioni, tumulazioni, esumazioni, estumulazioni, traslazioni ed altre eventuali operazioni cimiteriali.

GLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Il gestore si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato al cittadino, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, anche in relazione a quanto indicato nell'offerta tecnica presentata in sede di gara, relativi ai tempi e alle modalità di gestione del rapporto contrattuale, ed alla accessibilità e sicurezza del servizio; gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese dal gestore e specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili direttamente anche dal cittadino. Sul sito del Comune e sul sito della società di gestione sono reperibili i decreti comunali inerenti le scadenze delle sepolture, gli avvisi sulle luci votive, la modulistica necessaria all'espletamento delle diverse pratiche e il tariffario.

GESTIONE DELLE OPERAZIONI CIMITERIALI

Si tratta delle operazioni necessarie alla gestione delle salme e resti mortali nei cimiteri e rientrano fra gli adempimenti previsti dal D.P.R. n. 285/90 e dalle norme collegate e correlate. Lo svolgimento delle operazioni è disciplinato, a livello locale, anche dal "Regolamento Comunale Cimiteriale". Aspetti di dettaglio potranno essere definiti dal Comune anche attraverso appositi ordini di servizio.

L'effettuazione dei servizi cimiteriali di sepoltura, nonché l'esecuzione delle opere murarie e di scavo/reinterro eventualmente connesse, saranno assicurate tempestivamente, in base alle necessità, e garantite nell'intero arco della settimana (esclusa di norma la Domenica).

Durante lo svolgimento di qualsiasi operazione cimiteriale, ed in particolare di esumazioni ed estumulazioni, saranno adottati gli accorgimenti necessari per prevenire danni alle sepolture circostanti, che comunque saranno subito ripulite da eventuali residui di rifiuto, terriccio, polvere o calcinacci.

L'accoglienza nei cimiteri è garantita per le persone decedute nel territorio comunale, per i residenti nel Comune ovunque deceduti, aventi il coniuge residente nel Comune oppure già accolto in un cimitero del Comune ed infine, qualora non più residenti, quando abbiano avuto la residenza nel ns comune per un periodo continuativo di 10 anni negli ultimi 50 anni. Inoltre l'accoglienza è garantita per tutti coloro che hanno diritto al seppellimento in quanto già titolari di una concessione oppure con diritto di ammissione in una sepoltura privata.

Le operazioni cimiteriali connesse alla gestione delle salme sono le seguenti, di cui vengono sommariamente specificate le singole operazioni che le compongono:

INUMAZIONE

Definizione: Pratica di sepoltura mediante la quale la salma, contenuta nel cofano funebre, viene calata in una fossa di adeguate dimensioni, scavata alla profondità di due metri in uno spazio cimiteriale adibito specificatamente a tali sepolture. La scheletrizzazione del cadavere avviene nel periodo di dieci anni, a conclusione del quale, i resti mortali della salma vengono esumati e tumulati in loculi ossari o in altra sepoltura contrattualizzata se così richiesto da parte dei familiari, o dispersi in ossario comune.

Destinatari

I cittadini residenti al momento del decesso

Coloro che hanno risieduto nel territorio comunale

Coloro il cui decesso avvenga nel territorio comunale

Le salme ed i resti di coloro che vantano diritti su sepolture concesse

Durata 10 anni

TUMULAZIONE

Definizione: Pratica di sepoltura mediante la quale la salma, contenuta in feretro composto da cassa di zinco chiusa con saldatura e cofano funebre in legno, viene deposta in epoltura di adeguate dimensioni per un periodo variabile a seconda della tipologia di tumulazione, a conclusione del quale vengono raccolti i resti mortali e tumulati se così richiesto da parte dei familiari.

Destinatari

I cittadini residenti al momento del decesso

Coloro che hanno risieduto nel territorio comunale

Coloro il cui decesso avvenga nel territorio comunale

Le salme ed i resti di coloro che vantano diritti su sepolture concesse

Durata 40 anni

Tumulazione resti ossei/ceneri in ossarino/cinerario

Definizione La tumulazione dei resti ossei/ceneri consiste nella collocazione della cassetta/urna contenente i resti ossei/ceneri in ossarino/cinerario.

Sulla cassetta/urna è apposta una targhetta metallica, con l'indicazione del nome, cognome, data di nascita e data di morte del defunto.

Destinatari

L'accoglienza nel cimitero di resti e ceneri è garantita a tutti gli aventi diritto oppure per i non aventi diritto dietro pagamento della tariffa

Tumulazione resti ossei/ceneri in loculo, tomba di famiglia, tomba ipogea, cappella privata

Definizione La tumulazione dei resti ossei/ceneri consiste nella collocazione della cassetta/urna contenente resti ossei/ceneri in loculo, tomba di famiglia, tomba ipogea, cappella privata.

Sulla cassetta/urna è apposta una targhetta metallica, con l'indicazione del nome, cognome, data di nascita e data di morte del defunto.

La tumulazione della cassetta/urna di resti ossei/ceneri in loculo è possibile, solo ed esclusivamente, se nel loculo è già presente un feretro, ferma restando la capienza.

Destinatari

I cittadini residenti al momento del decesso

Coloro che hanno risieduto nel territorio comunale

Coloro il cui decesso avvenga nel territorio comunale

Le salme ed i resti di coloro che vantano diritti su sepolture concesse

CREMAZIONE

Definizione Pratica di sepoltura mediante la quale la salma, contenuta nel cofano funebre, viene sottoposta ad un processo di combustione. Le ceneri residue vengono raccolte in apposita urna per l'inumazione, la tumulazione o dispersione o affido così come previsto nel regolamento comunale.

Destinatari

I cittadini residenti al momento del decesso

Coloro che hanno risieduto nel territorio comunale

Coloro il cui decesso avvenga nel territorio comunale

Collocazione resti ossei/ceneri in ossario comune/cinerario comune

Definizione La collocazione dei resti ossei/ceneri nell'ossario comune/cinerario comune interessa, prevalentemente, i resti ossei/ceneri derivanti da operazioni di esumazione/estumulazione. Si tratta di una tipologia di sepoltura rientrante fra i compiti d'istituto, come definiti dalla normativa vigente, che deve essere effettuata a seguito delle operazioni sopradette, salvo diversa indicazione dei familiari.

In quasi tutti i cimiteri è presente un ossario comune, collocato in posizione interrata,

L'introduzione dei resti ossei nell'ossario comune avviene in forma indistinta, trasferendo, direttamente, il contenuto del sacco di raccolta delle ossa, utilizzato durante le operazioni di esumazione/estumulazione, nell'ossario comune.

Dispersione ceneri

Definizione Le ceneri possono essere disperse nei seguenti luoghi:

a) nel cinerario comune per la conservazione perpetua e collettiva delle ceneri;

b) nel "giardino della memoria" all'interno del cimitero principale o in analoghe opere eventualmente presenti negli altri cimiteri comunali;

c) in mare ad oltre mezzo miglio dalla costa in zone libere liberi da natanti e manufatti, con esclusione dei tratti antistanti gli stabilimenti balneari, i porticcioli turistici di attracco dei natanti, i camping;

d) in aree naturali demaniali, a distanza di oltre 200 m da centri abitati e insediamenti abitativi, con esclusione delle zone adibite a verde attrezzato, a campeggio, a giardini pubblici, ad uso turistico e a distanza di oltre 200 m. da pubblici esercizi.

e) in aree private all'aperto con il consenso dei proprietari espresso per iscritto. La dispersione in questo caso non può dar luogo ad attività aventi fini di lucro.

2. La dispersione è comunque vietata all'interno dei centri abitati come definiti dall'art. 3 co. 1 del D. Lgs. N. 285/1992 (Nuovo Codice della Strada).

3. I corsi d'acqua e gli specchi d'acqua presenti nel territorio comunale non sono equiparabili ai fiumi e laghi di cui all'art. 3 della legge 130/2001 e pertanto non vi è consentita la dispersione delle ceneri.

La dispersione in natura può avvenire nei luoghi previsti dal Regolamento di Polizia Mortuaria e nel rispetto delle prescrizioni impartite dalla normativa vigente

Affidamento ceneri

Definizione: L'affidamento delle ceneri avviene nel rispetto della volontà del defunto.

Il soggetto affidatario dell'urna cineraria può essere un familiare/avente titolo, un ente o un'associazione scelta dal defunto o da chi può manifestarne la volontà.

L'affidamento delle ceneri è subordinato al rilascio di apposita autorizzazione dall'ufficio di Stato Civile del Comune, nel rispetto del Regolamento di Polizia Mortuaria del Comune di Rosignano Marittimo e delle prescrizioni della normativa vigente (Legge 130/2001, D.P.R. 285/90 e Legge Regione Toscana 29/2004 e s.m.i.).

E' fatto divieto procedere all'affidamento delle ceneri in mancanza dell'autorizzazione prescritta.

ESUMAZIONE ORDINARIA

Definizione L'esumazione ordinaria consiste nell'operazione di scavo e riporto alla luce dei resti di salme precedentemente inumate, al termine del periodo ordinario di inumazione previsto dalla normativa (attualmente minimo 10 anni).

Si considera esumazione ordinaria l'operazione finalizzata al recupero dei resti di sepoltura a terra di salma

inconsunta proveniente da reinumazione, al termine del periodo ridotto di inumazione previsto dalla normativa (attualmente 5 anni o 2 anni con aggiunta di sostanze enzimatiche).

Il Comune programma, con cadenza periodica, in base alle esigenze, le esumazioni da effettuare e ha il compito di effettuare tutti gli accertamenti e le ricerche anagrafiche necessarie, al fine di individuare i familiari/aventi titolo dei defunti da esumare.

Re-inumazione a seguito di esumazione ordinaria

Definizione Qualora all'esito dell'operazione di esumazione ordinaria si rilevino dei resti mortali si può procedere alla re-inumazione oppure alla cremazione secondo quanto richiesto dai familiari.

Esumazione straordinaria

Definizione L'esumazione straordinaria è l'operazione di esumazione eseguita prima del prescritto turno ordinario di rotazione previsto dalla normativa (attualmente minimo 10 anni).

L'esumazione straordinaria è ammessa a seguito di disposizione dell'Autorità Giudiziaria o a seguito di richiesta dei familiari/aventi titolo per il trasferimento del feretro in altra sepoltura o per la cremazione.

Le esumazioni straordinarie sono eseguite, nel rispetto della normativa vigente, ove sia tecnicamente possibile, alla presenza del coordinatore sanitario, nel periodo da ottobre ad aprile salvo i casi disposti dall'Autorità Giudiziaria.

Estumulazione ordinaria

Definizione L'estumulazione ordinaria consiste nell'operazione di apertura della sepoltura e riporto alla luce del feretro, al termine del periodo di concessione del loculo/tomba privata o, comunque, indipendentemente dalla scadenza della concessione, decorsi almeno 20 anni dalla data di sepoltura.

Il Comune con cadenza periodica, in base alle esigenze, programma le estumulazioni da effettuare.

Prima di procedere alla programmazione, è necessario controllare che non sia stata presentata e accolta dall'Amministrazione Comunale la richiesta di rinnovo della concessione. La richiesta di rinnovo deve essere presentata prima della scadenza della concessione.

Il Comune ha il compito di effettuare tutti gli accertamenti e le ricerche anagrafiche necessarie, al fine di individuare i familiari/aventi titolo dei defunti da estumulare.

Ogni anno viene redatto il programma delle estumulazioni ordinarie e delle sepolture a scadenza naturale per decadenza della concessione.

Estumulazione resti ossei/ceneri

Definizione L'estumulazione di cassetta resti ossei/urna cineraria consiste nell'operazione di apertura del loculo/ossario/tomba privata e riporto alla luce di cassetta resti ossei/urna cineraria, al termine del periodo di concessione o su richiesta dei familiari/aventi titolo.

Qualora all'esito dell'operazione di estumulazione ordinaria si rilevino RESTI MORTALI inconsunti, su decisione dei familiari si può procedere:

– alla cremazione.

La cremazione dei resti mortali avviene, su richiesta dei familiari, previo espletamento procedure e comunicazione della data ed ora dell'operazione.

– alla inumazione

Collocazione per traslazione del resto mortale nel campo degli "inconsunti" in uso corrente e sepolto in continuità ed ordine alle sepolture,

Estumulazione straordinaria

Definizione Dissepoltura del cadavere dalla sepoltura prima della scadenza ordinaria, venti anni, a richiesta dei familiari o dell'Autorità giudiziaria per motivi particolari e eccezionali.

La modulistica prevista nelle precedenti procedure è scaricabile dal sito del Comune di Savona sezione cimiteri

SERVIZI CONVENZIONATI E GRATUITI di cui alla Delibera di G.C. n. 338 del 29/11/2019

per **TUTTI** i **RESIDENTI**

- Inumazione gratuita;
- Concessione gratuita per anni 5 di ossario per l'accoglienza dell'urna cineraria (per prima sepoltura);
- Concessione gratuita per anni 10 di ossario per i resti derivanti da retrocessione volontaria della sepoltura (tomba o loculo);
- reinumazione gratuita a seguito di retrocessione volontaria della sepoltura.

per **INDIGENTI**

- funerale gratuito per le salme destinate alla cremazione e all'inumazione in presenza di ISEE inferiore ad €. 10.000,00, oppure la cui indigenza sia attestata da relazione dei servizi sociali e la cui rete familiare (parenti di 1°

grado) risulti essa stessa avere detto valore ISEE;

- contributo del 100% del costo di cremazione da erogarsi per il tramite dell'operatore funebre che provvederà a rimettere le relative risultanze all'Ente;
- erogazione di funerali gratuiti con successiva inumazione e/o cremazione, in favore di coloro che risultano senza fissa dimora e/o valido permesso di soggiorno presenti sul territorio comunale.

Incentivi alla CREMAZIONE al fine di promuovere politiche volte alla riduzione della cementificazione all'interno dei cimiteri:

Contributo forfettario di €. 200,00 per le salme destinate alla cremazione da erogarsi direttamente al cittadino residente al momento del decesso del defunto/a, che ne faccia richiesta.

ORARIO DEI FUNERALI

Le accettazioni delle salme avvengono negli orari sotto indicati.

Poiché tra gli obiettivi dei Servizi Cimiteriali vi è anche quello di potere effettuare il servizio di sepoltura in continuità all'arrivo del funerale è importante che gli orari previsti per gli arrivi delle salme siano tempestivamente comunicati dalle Agenzie di Onoranze Funebri e da esse rispettati.

Dal lunedì al sabato: dalle ore 8:00 alle ore 17:00 (orario invernale)

dalle ore 8:00 alle 18:00 (orario estivo)

I trasporti di salme destinate all'inumazione devono pervenire nei cimiteri di destinazione secondo i principi esplicitati nel comma precedente e comunque non oltre le ore 16:00 (orario invernale e 17:00 (orario estivo)

In caso di più giorni festivi consecutivi uno sarà considerato lavorativo, con esclusione del giorno di Natale e di Pasqua.

Le agenzie di Onoranze Funebri sono responsabili di comunicare tempestivamente l'orario di arrivo del defunto rispetto agli accordi assunti con i familiari e di concordare con l'ufficio, sulla base delle peculiarità della sepoltura di destinazione, tempi e modalità di arrivo.

Eventuali entrate di salme in cimitero, come pure l'esecuzione di operazioni cimiteriali al di fuori dell'orario, sempre che le medesime siano autorizzate dal Responsabile del Servizio considerando la possibilità e l'opportunità di eseguirle devono essere necessariamente autorizzate dall'amministrazione.

LE TARIFFE DEI SERVIZI CIMITERIALI

Le durate temporali delle concessioni cimiteriali e le relative tariffe, nonché le tariffe dei servizi cimiteriali sono determinate dalla Giunta Comunale.

Tali tariffe sono visionabili e scaricabili dal sito internet del Comune oppure presso gli Uffici Cimiteriali.

CUSTODIA SORVEGLIANZA E MANTENIMENTO DEI PLESSI CIMITERIALI

A) CUSTODIA E SORVEGLIANZA

Il gestore garantisce l'apertura e la chiusura giornaliera dei Cimiteri per tutto l'arco dell'anno comprese le festività e secondo gli orari di apertura al pubblico appositamente stabiliti: le chiusure dei cancelli devono essere precedute da un avviso sonoro al fine di garantire che non vi siano più presenze di visitatori.

Il gestore si impegna all'obbligo della segnalazione al Comune di eventuali situazioni di alterazione dell'ordine dei Cimiteri o di pericolo, che si dovessero rilevare all'interno del Cimitero e attivazione di tutte le misure necessarie per segnalare il pericolo e/o circoscrivere il luogo con opportuna segnaletica, in attesa dell'intervento definitivo.

La segnalazione al Servizio Tecnico Comunale per tutte le necessità che si presentassero in materia igienico-sanitaria, ovvero nei casi di impossibilità o di urgenza, l'avviso di ciò direttamente al competente Servizio dell'A.S.L., nonché l'adeguamento alle direttive eventualmente da tali soggetti indicate.

B) IL SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio di pulizia comprende, tra le altre, le prestazioni di seguito indicate, secondo le periodicità ivi previste:

- la pulizia e disinfezione dei servizi igienici presenti nel Cimitero;
- l'ordinaria manutenzione e controllo periodico del regolare funzionamento del sistema di fognatura e degli scarichi ed espurgo;
- la pulizia delle scalinate, dei ballatoi, dei corridoi e in genere di tutte le zone pavimentate entro il muro perimetrale, settimanale;
- la pulizia (integrativa del servizio pubblico dedicato), dei parcheggi esterni, dei viali di accesso e in generale della zona di pertinenza del cimitero, quindicinale;
- lo svuotamento e pulizia dei contenitori di raccolta dei rifiuti lungo i vialetti del cimitero, e comunque su necessità;
- il riassetto dei viali inghiaia, anche con forniture e posa in opera di nuova ghiaia, in prossimità del periodo di Commemorazione dei Defunti, oltre ad un ripasso nel periodo di Marzo-Aprile;
- la pulizia dei pozzetti e delle parti interne delle caditoie, delle fontanelle e cunette di scolo dell'acqua, secondo

necessità;

- tutte le pulizie generali supplementari in preparazione dei giorni della Commemorazione annuale dei Defunti.

C) LA MANUTENZIONE ORDINARIA DEI BENI IMMOBILI

Il comune cura la manutenzione ordinaria relativa alla buona conservazione dei beni del demanio Comunale presenti nel Cimitero attraverso il gestore ed in particolare:

- piccoli interventi e parziale rifacimento di intonaci e parziali rimbianchi nel Cimitero, su necessità;
- la sistemazione delle scale di accesso e piccoli interventi relativi al rivestimento in marmo o altra pietra uguale. La manutenzione delle scale è atta a garantire la fruibilità delle stesse in sicurezza: riguarda il controllo dei corrimano, la fornitura di eventuali strisce antiscivolo e di opportuna segnaletica, laddove necessitano;
- la sistemazione e la manutenzione ordinaria dei vialetti interni, siano essi asfaltati inghiaiaati o in pietra, così come le aree di ingresso e degli spazi di camminamento tra fossa e fossa dei campi di inumazione, compresi tutti i materiali necessari;
- piccole riparazioni ordinarie dei tetti, con esclusione della completa ripassatura;
- operazioni di chiusura loculi in fase di tumulazione, compresa mano d'opera, malta, mattoni, etc..., compresa la chiusura provvisoria dei loculi che restano vuoti dopo l'estumulazione, la preventiva disinfezione e la riapertura e chiusura quanto verranno riutilizzati per la tumulazione;
- l'esercizio e la manutenzione ordinaria degli impianti speciali, elettrici ed idrici generali.
- quant'altro previsto nell'offerta tecnica presentata in sede di gara e nel capitolato di appalto.

D) LA MANUTENZIONE ORDINARIA DELLE AREE VERDI

Il Comune attraverso il gestore cura la manutenzione ordinaria delle aree verdi e dei vialetti che prevede i seguenti interventi:

- pulizia delle aree cimiteriali e dei campi mediante operazioni di spazzamento ed asportazione di rifiuti, foglie, materiali inerti e quanto altro per mantenere le aree pulite;
- cura dei tappeti erbosi all'interno del Cimitero e delle aiuole fiorite;
- asportazione delle foglie cadute da eseguirsi a mano e/o meccanicamente al bisogno;
- scerbatura, spollonatura, e potatura di mantenimento di alberi, arbusti, siepi e cespugli;
- potatura di siepi, arbusti, cespugli, tappeti verdi, alberi;
- concimazioni, su necessità;
- fornitura e posa in opera di addobbi floreali in misura adeguata in occasione della Commemorazione dei Defunti;
- -e quant'altro previsto nell'offerta tecnica della ditta in sede di gara e nel capitolato.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il cittadino – utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli Uffici del Servizio Cimiteri, sia in forma verbale che scritta e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

In forma scritta, tramite posta elettronica oppure telefonicamente ai seguenti recapiti

SANT'ELENA SERVICE GROUP S.R.L.

Via Sant'Elena, 5
80030 SAN VITALIANO (NA)
C.F. E P.IVA 08331371214
s.elenalivorno@gmail.com

oppure direttamente all'ufficio cimiteriale ai seguenti recapiti

s.elenalivorno@gmail.com
0586017252 0586017251

oppure al n. verde

800141354

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, in modo da ricostruire lo stato della pratica. L'ufficio entro il termine massimo di 30 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.

Verrà attivato un servizio di monitoraggio delle richieste dei cittadini tramite un RNC Registro delle Non Conformità, azioni preventive e azioni correttive: apertura della segnalazione, gestione della segnalazione e

chiusura della segnalazione per verificare eventuali carenze del servizio da implementare e responsabilizzare gli operatori al miglioramento del servizio

DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta è reperibile in forma stampata presso gli uffici amministrativi del cimitero comunale di Rosignano Marittimo ed è altrimenti scaricabile sul sito internet del gestore e del comune.

LAMPADE VOTIVE

Il congiunto o altri aventi diritto possono fare richiesta di "luce perpetua" (lampada votiva) , sia nel caso di sepoltura a terra che in quella di posto distinto, loculo o nicchia. Il costo del servizio comprende una quota per l'allacciamento e una quota per il consumo dell'energia elettrica.

La modulistica e le relative tariffe sono consultabili sul sito del gestore oppure consultabili presso gli uffici cimiteriali.

_ Attivazione:

È possibile stipulare presso gli Uffici cimiteriali il contratto di abbonamento al servizio luci votive.

Per stipulare tale contratto è necessario fornire all' Ufficio i dati relativi a:

- posto salma su cui vogliono essere accese le luci;
- titolare della concessione.o altra persona da lui delegata

_ Segnalazione guasti: presso l'ufficio cimiteriale oppure compilando la modulistica (vedi link)

_ Tariffa e modalità di pagamento:

Le Tariffe di allaccio e di abbonamento annuale sono stabilite con apposita deliberazione della Giunta Comunale

Le luci votive rimangono accese tutti i giorni 24 ore su 24.

L'intestatario riceve la fattura per il servizio luci votive una volta all'anno.

Il pagamento della fattura deve essere effettuato entro la data di scadenza indicata sulla fattura stessa con le seguenti modalità:

COSA FARE IN CASO DI LUTTO

L'Amministrazione Comunale, nell'intento di essere vicina a coloro che sono colpiti da eventi luttuosi e affiancarli nel disbrigo delle pratiche conseguenti , ha ritenuto utile la redazione del presente vademecum .

DENUNCIA DI MORTE

La denuncia deve essere fatta entro 24 ore dal decesso all'Ufficio di Stato Civile del Comune. Qualora il decesso fosse avvenuto in abitazione privata i congiunti devono: – avvisare il medico curante che dovrà compilare il certificato ISTAT; – acquisire la certificazione del medico necroscopo – denunciare la morte presso l'Ufficio di Stato Civile del Comune dove è avvenuto il decesso consegnando sia la scheda ISTAT che il certificato necroscopico (muniti di documento di identità valido). Se il decesso è avvenuto in ospedale o casa di cura la denuncia di morte viene notificata dal Direttore dell'istituzione o da un suo delegato all'Ufficiale dello Stato Civile del Comune dove è avvenuto il decesso. Il certificato necroscopico e la scheda ISTAT sono compilati dagli uffici della struttura ospedaliera. Successivamente i congiunti possono consegnare la documentazione all'Ufficio di Stato Civile del Comune dove è avvenuto il decesso per la redazione dell'atto di morte. A seguito della denuncia di morte, il Comune rilascia il permesso di seppellimento. In caso di morte violenta (ad es. per incidente stradale) o dubbia il permesso per la sepoltura o la cremazione sarà subordinato al rilascio del nulla-osta da parte della Procura della Repubblica. Le Agenzie di Pompe funebri, su richiesta dei congiunti della persona deceduta, possono occuparsi di tutte le pratiche sopra elencate, dalla denuncia di morte al funerale, liberando così i parenti dalle relative incombenze.

CERTIFICATI

Il certificato di morte viene rilasciato sia dal Comune ove il cittadino è deceduto, che dal Comune ove il cittadino era residente al momento della morte. Se la persona è deceduta nel comune di residenza il rilascio del certificato è possibile immediatamente dopo la denuncia di morte. Se la persona è deceduta in altro comune, occorre attendere mediamente 10 giorni per consentire al comune dove è avvenuta la morte di comunicarla al comune di residenza. Nel caso in cui il congiunto sia deceduto senza lasciare disposizioni testamentarie, alcuni soggetti privati (banche, agenzie assicurative, ecc.) potrebbero richiedere una dichiarazione di successione e uno degli eredi può presentare una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà per tutti gli altri eredi , autenticando la firma presso Ufficio Polisportello -Servizi Demografici del Comune, a Rosignano M.mo Via Lavoratori 21.

SEPOLTURA

Nei cimiteri comunali vengono accolti: a) i cadaveri delle persone morte nel territorio del Comune qualunque ne fosse in vita la residenza; b) i cadaveri delle persone morte fuori Comune ma che vi avevano in vita la residenza al momento della morte o comunque avevano avuto la residenza nel Comune per un periodo ininterrotto superiore a 10 anni nell'arco degli ultimi 50 anni; c) i cadaveri delle persone non residenti in vita nel Comune e morte fuori di esso, ma aventi diritto al seppellimento in una sepoltura privata esistente nel cimitero del Comune stesso o in un loculo concesso sotto la vigenza di disposizioni precedenti; d) il cadavere del coniuge di persona residente nel Comune o già accolto in un cimitero del comune ; e) i nati morti ed i prodotti del concepimento di genitori residenti; f) i resti mortali, resti ossei e ceneri delle persone sopraelencate; g) i resti ossei o ceneri del coniuge e di parenti entro il primo grado di persone già seppellite nei cimiteri comunali . Al di fuori dei casi di cui

sopra è sempre ammesso l'inserimento di ceneri e resti ossei (fino ad un massimo di 2) all'interno di loculi già occupati, fermo restando la capienza del loculo stesso e l'acquisizione del consenso del concessionario del loculo o di altro avente diritto (Circ. n. 24 del 24/06/1993 punto 13.3 del Ministero della Sanità).

CONSIGLI UTILI

- **Diffidare di chi, non richiesto, vi contatta per offrire servizi funebri o per segnalare un'impresa funebre;**
- **Scegliere l'impresa funebre con calma valutando la convenienza e qualità del servizio, confrontando i prezzi, facendosi eventualmente consigliare da amici o parenti che hanno avuto recenti esperienze;**
- **Non esistono né sono ammesse imprese di onoranze funebri esclusive di ospedali e case di cura;**
- **Delegare possibilmente ad un familiare emotivamente meno coinvolto le procedure per lo svolgimento del funerale o farsi accompagnare da persona amica;**
- **Richiedere il preventivo scritto del funerale con il dettaglio di tutte le prestazioni;**
- **Leggere attentamente ciò che si firma e comunque non firmare mai niente in bianco”;**
- **Evitare di chiedere fin dall'inizio il cofano e gli addobbi più costosi senza avere un metro di paragone;**
- **Richiedere e conservare la ricevuta fiscale (che è esente da IVA):**
- **le spese sostenute per il funerale si possono in parte dedurre dalla denuncia dei redditi.**