



CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

La facoltà di disporre del proprio corpo dopo la morte rientra nei diritti inalienabili della persona, riconosciuti ad ogni individuo affinché, nel rispetto delle norme, chiunque possa decidere liberamente la propria forma di sepoltura.

L'Amministrazione comunale si impegna, nell'erogazione dei servizi cimiteriali e nel disbrigo di tutte le pratiche amministrative, ad operare nel pieno rispetto della dignità del defunto e dei familiari, aderendo ai principi fondamentali espletati in calce alla Carta Unica dei Servizi del IV° Settore..



RIFERIMENTI NORMATIVI

- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 in materia di "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Aprile 1994 che contiene le linee guida per la realizzazione della carta, gli standard di qualità ed il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti, attraverso l'attivazione di un vero e proprio "processo di ascolto" del cittadino/utente/cliente*
- *Decreto Legislativo n. 286 del 30 Luglio 1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche", art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi"*
- *Regolamento per la revisione e la semplificazione dell'Ordinamento dello Stato Civile, approvato con D.P.R. n° 396/2000*
- *Regolamento di Polizia Mortuaria approvato con D.P.R. n° 285/90*
- *Circolare n° 24 del 24 giugno 1993 del Ministero della Sanità*



FUNZIONI

- ✓ Redazione degli atti relativi alle **concessioni** onerose, riguardanti:
 - ❖ **sepulture individuali**, a pagamento con durata cinquantennale salvo rinnovo
 - ❖ **nicchie cinerarie**, a pagamento con durata cinquantennale salvo rinnovo
 - ❖ aree destinate a **sepolcro familiare** o tomba di famiglia a terra, per la durata di 99 anni salvo rinnovo.
- ✓ **Pianificazione** e programmazione cimiteriale
- ✓ Gestione della **manutenzione** degli immobili, degli spazi e delle attrezzature
- ✓ **Operazioni cimiteriali** ordinarie e straordinarie
- ✓ Tenuta dei **registri** cimiteriali
- ✓ Gestione degli **affidamenti** dei servizi cimiteriali da esternalizzare
- ✓ Rilascio delle **autorizzazioni** ai privati per la posa di lapidi secondo le normative locali in materia vigenti

OBIETTIVI

- **OTTIMIZZARE** la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie al fine di perseguire, nello svolgimento delle attività, gli standard qualitativi prefissati, la regolarità e continuità ed economicità dei servizi
- **GARANTIRE** le migliori condizioni di decoro, accoglienza e pulizia delle strutture cimiteriali
- **PROVVEDERE**, anche tramite la costante formazione del personale, affinché le prestazioni degli operatori, in particolare quelli addetti al rapporto col pubblico, siano caratterizzate non solo da un elevato grado di professionalità, efficienza, disponibilità e cortesia, ma anche dalla particolare attenzione e sensibilità richiesta dalla tipologia del servizio a favore dei familiari dei defunti, in ogni momento del loro rapporto con la società
- **ASSICURARE** ai cittadini la puntuale informazione sulle attività svolte tramite le forme di pubblicità ritenute opportune (tra le quali la presente CdS), individuando inoltre forme idonee di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini alle scelte gestionali quotidiane, attraverso la possibilità di esprimere pareri o segnalazioni.



I SERVIZI CIMITERIALI

Insieme 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. Aspetti di dettaglio possono essere definiti dal Comune anche attraverso apposite disposizioni dirigenziali di servizio.

■ Sepulture

INUMAZIONE

seppellimento in fossa della cassa di legno, in campi appositamente destinati, a diretto contatto col terreno e contraddistinta da un cippo.

Le sepolture per inumazione sono comuni e vengono assegnate a titolo oneroso per la durata di 10 anni dal giorno del seppellimento

TUMULAZIONE

collocamento della salma, racchiusa in doppia cassa (l'una di legno esterna, l'altra di metallo interna), in loculi demaniali o in manufatti privati, costruiti su aree date in concessione.

Comprende anche la collocazione negli stessi manufatti di urne cinerarie.

■ Disseppellimenti

ESUMAZIONE

Le salme inumate in campo comune sono disseppellite allo scadere di dieci anni dalla sepoltura al fine di poter riutilizzare il campo stesso per nuove sepolture. I resti mortali esumati vengono ordinariamente depositati nell'ossario comune, salvo diversa disposizione dei familiari.

ESTUMULAZIONE

estrazione del feretro (o dell'urna cineraria) dal manufatto cimiteriale che lo conserva. L'estumulazione ordinaria viene effettuata dopo la scadenza della concessione o dopo una permanenza nel tumulo non inferiore a 30 anni.

■ Servizio amministrativo

A. FRONT OFFICE

fornisce informazione al cittadino e cura la predisposizione e la stipula delle concessioni cimiteriali, oltre la prenotazione delle operazioni di sepoltura e di esumazione/estumulazione.

A. BACK OFFICE

si occupa degli atti inerenti le altre attività cimiteriali in genere, anche in collaborazione con gli altri uffici comunali, in particolare: anagrafe cimiteriale, approvvigionamento di beni e servizi, esecuzione di lavori.

■ Custodia e manutenzione del cimitero

SI OCCUPA DI TUTTE LE ATTIVITÀ ACCESSORIE MA NECESSARIE A GARANTIRE LA CORRETTA FRUIBILITÀ DEL CIMITERO CITTADINO:

- Apertura/chiusura del cimitero
- Sorveglianza
- Accoglimento del feretro
- Pulizia
- Altre prestazioni finalizzate al mantenimento dello stato di decoro dei cimiteri, come il riassetto dei viali interni al cimitero e quant'altro necessario è affidato a ditte specializzate con contratto d'opera.



Il grafico misura il peso assunto da ciascuna attività nell'ambito del Servizio cimiteriale





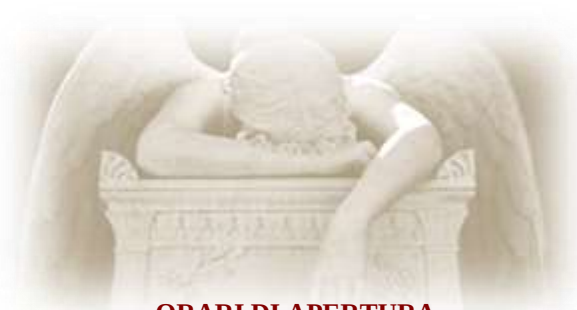
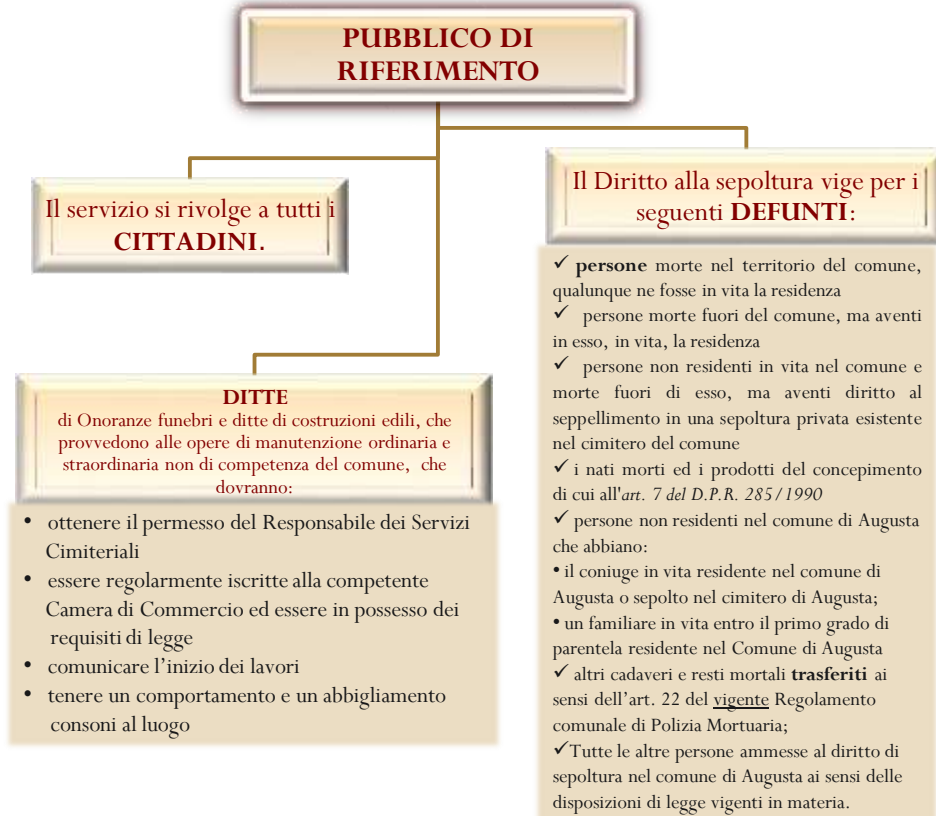
MODALITÀ DI ACCESSO



L'INGRESSO AVVIENE SIA ATTRAVERSO L'INGRESSO PRINCIPALE SIA ATTRAVERSO I CANCELLI LATERALI.
L'AVVISO DI APERTURA E CHIUSURA È DATO A MEZZO DI APPOSITI CARTELLI AFFISSI ALL'INGRESSO DEL CIMITERO COMUNALE, OLTRE CHE CON SEGNALI SONORI.
L'ENTRATA DEI VISITATORI È AMMESSA FINO A 30 MINUTI PRIMA DELLA SCADENZA DELL'ORARIO, QUANDO VIENE EMESSE IL SEGNALE SONORO.
È POSSIBILE ENTRARE A PIEDI O, PER I SOLI CITTADINI DISABILI, CON AUTOVEICOLI PREVIO PERMESSO DEL RESPONSABILE DEL COMANDO DEI VIGILI URBANI (MODULO RICHIESTA ALLEGATO).

È POSSIBILE CONTATTARE TELEFONICAMENTE IL CUSTODE AL NUMERO DI SERVIZIO **331 6922585**.

I recapiti telefonici di altri referenti sono disponibili sul sito della Città di Augusta, al link <https://www.comune.augusta.sr.it/strutture/single-struttura/?id=16>.



ORARI DI APERTURA

GLI **UFFICI** AMMINISTRATIVI SONO APERTI AL PUBBLICO:

- MARTEDÌ DALLE ORE 10,00 ALLE ORE 12,00
- GIOVEDÌ DALLE ORE 10,00 ALLE ORE 12,00

ORARI DI **VISITA** AL CIMITERO COMUNALE:

- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 7,00 ALLE ORE 16,00
- SABATO, DOMENICA E FESTIVI DALLE ORE 7,00 ALLE ORE 12:30

PER LE **DITTE** DI ONORANZE FUNEBRI L'INGRESSO È CONSENTITO:

- DAL LUNEDÌ AL SABATO DALLE ORE 7:00 ALLE ORE 12:00

PER LE **DITTE** DI COSTRUZIONI EDILI L'INGRESSO È CONSENTITO:

- DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 7:00 ALLE ORE 16:00.

La Città di Augusta sta lavorando per semplificare l'azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili, dal telefono al computer.



MODALITÀ DI FRUIZIONE



PRESSO IL CIMITERO CITTADINO SONO DISPONIBILI:

- ✓ **PARCHEGGI** IN PROSSIMITÀ DEGLI INGRESSI PRINCIPALI
- ✓ **SERVIZI** IGIENICI
- ✓ **SCALE** PER RAGGIUNGERE I LOCULI ALTI
- ✓ **FONTANELLE** PER L'EROGAZIONE GRATUITA DI ACQUA
- ✓ PICCOLI **INNAFFIATOI**, **SCOPE** E **PALETTE** AD USO COLLETTIVO E GRATUITO

Gli utenti del servizio sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

In particolare, all'interno del cimitero sono **DOVERI DEL CITTADINO**:

- ❖ TOGLIERE GLI ORNAMENTI DI FIORI FRESCHI NON APPENA AVVIZZISCONO
- ❖ GETTARE FIORI SECCHI E ALTRI RIFIUTI NEGLI APPOSITI CONTENITORI
- ❖ MANTENERE IL CONTEGNO E RISPETTARE IL SILENZIO
- ❖ NON DANNEGGIARE QUALSIASI OGGETTO, ALBERO E AIUOLA
- ❖ NON DISTRIBUIRE VOLANTINI PUBBLICITARI
- ❖ NON SVOLGERE ALCUNA ATTIVITÀ COMMERCIALE
- ❖ LA MANUTENZIONE DELLE SEPOLTURE PRIVATE PER LE PARTI COSTRUITE OD INSTALLATE DAI CONCESSIONARI.



COSA DEVE FARE L'UTENTE AL VERIFICARSI DI UN EVENTO LUTTUOSO

• Nella generalità dei casi, di tutti gli adempimenti necessari, compresi quelli di carattere amministrativo, si occupano le Imprese di Pompei Funebri incaricate dai familiari.

LA DENUNCIA DI MORTE DEVE ESSERE EFFETTUATA ENTRO 24 ORE DAL DECESSO PRESSO L'UFFICIO STATO CIVILE: :

- DA UN FAMILIARE DEL DEFUNTO O SUO INCARICATO SE IL DECESSO È AVVENUTO PRESSO L'ABITAZIONE;
- DA PERSONA INCARICATA DELL'OSPEDALE O CASA DI CURA, IN CASO DI DECESSO PRESSO UNA DI QUESTE STRUTTURE.

L'UFFICIO DEI SERVIZI CIMITERIALI DEVE ESSERE CONTATTATO PER:

- LA VERIFICA DEI REQUISITI DEL DEFUNTO RELATIVI AL SUO DIRITTO DI SEPOLCRO NEL CIMITERO DI AUGUSTA;
- LA VERIFICA DELLA DISPONIBILITÀ PER LA TIPOLOGIA DI SEPOLTURA RICHIESTA.

PER LA DENUNCIA, OCCORRE PRODURRE:

- DENUNCIA DI MORTE (AUTOCERTIFICAZIONE DI FAMILIARE O INCARICATO DAGLI AVENTI CAUSA);
- SCHEDA ISTAT (COMPILATA DOPO LE 15 ORE DAL DECESSO DAL MEDICO DI BASE);
- CERTIFICATO MEDICO NECROSCOPICO (COMPILATO ENTRO LE 30 ORE DAL DECESSO DAL MEDICO LEGALE);
- IN CASO DI MORTE ACCIDENTALE O SOSPETTA, AUTORIZZAZIONE DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA.

TARIFFE E TASSE

SONO **GRATUITE** LE OPERAZIONI:

- ✓ esumazione / estumulazione (ordinarie)
- ✓ inumazione in campo comune per i soggetti non abbienti e/o privi di eredi, la cui condizione sia attestata dal Responsabile dei Servizi Sociali Comunali
- ✓ deposito dei resti ossei in ossario comune.

TUTTE LE ALTRE OPERAZIONI INERENTI LA SALMA, I RESTI OSSEI E LE CENERI SONO A TITOLO ONEROSO A CARICO DEI PARENTI DEL DEFUNTO O DEGLI AVENTI TITOLO.

* Gli importi delle tariffe per le tasse per le concessioni cimiteriali sono stabilite e aggiornate ogni anno, secondo gli indici Istat, prima dell'approvazione del bilancio.

* I concessionari sono tenuti al pagamento del costo di concessione stabilito con deliberazione della Giunta Municipale.

L'Ufficio dei Servizi Cimiteriali fornirà le istruzioni necessarie e procederà alla formalizzazione delle relative richieste, utilizzando apposita modulistica per la prenotazione del servizio di sepoltura, per l'eventuale cessione in uso cimiteriale e per il servizio di illuminazione votiva.

Il seppellimento può avvenire trascorse 24 ore dal decesso.



SERVIZI ISTITUITI AL DI FUORI DELL'AMBITO COMUNALE

OBITORIO

IL DEPOSITO DI OSSERVAZIONE E L'OBITORIO SONO ISTITUITI, IN ATTESA DEL COMPLETAMENTO DELL'AMPLIAMENTO DEL CIMITERO COMUNALE, PRESSO OSPEDALI O ISTITUTI SANITARI.

TRASPORTI FUNEBRI

IL COMUNE NON DISPONE DI UN PROPRIO SERVIZIO DI TRASPORTO FUNEBRE, PERTANTO, ESSO È SVOLTO SU COMMISSIONE DEI FAMILIARI DA IMPRESE PRIVATE A PAGAMENTO, AUTORIZZATE AI SENSI DI LEGGE E NEL RISPETTO DEL PRESENTE REGOLAMENTO, CON MEZZI PROPRI E SOTTO LA LORO COMPLETA RESPONSABILITÀ.

CREMAZIONE

IL COMUNE NON DISPONE DI IMPIANTO DI CREMAZIONE.

È POSSIBILE SERVIRSI DELL'IMPIANTO FUNZIONANTE PIÙ VICINO A CURA E SPESE A CARICO DEL RICHIEDENTE, TENENDO CONTO CHE IL TRASPORTO FUORI COMUNE DI RESTI MORTALI DEVE ESSERE AUTORIZZATO DAL SINDACO.

LA CREMAZIONE È AUTORIZZATA PREVIA DICHIARAZIONE DA RENDERE DOPO IL DECESSO DAL CONIUGE E/O DAI PARENTI PIÙ PROSSIMI DEL DEFUNTO (IN QUESTO CASO OCCORRE LA DICHIARAZIONE DI TUTTI I PARENTI DELLO STESSO GRADO), SALVO DIVERSA DISPOSIZIONE DEL DEFUNTO.

ILLUMINAZIONE ELETTRICA VOTIVA

IL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA È AFFIDATO IN CONCESSIONE AD UNA SOCIETÀ PRIVATA.

DISPERSIONE DELLE CENERI

È SUBORDINATA ALLE CONDIZIONI STABILITE DALL'UFFICIALE DELLO STATO CIVILE. SE DEVE AVVENIRE IN MARE, È NECESSARIA L'AUTORIZZAZIONE DELLA CAPITANERIA DI PORTO.





KPI E STANDARD DI QUALITÀ

KPI GENERICI



ACCOGLIENZA
almeno 60 ore
settimanali

ACCESSIBILITÀ
90%
- parcheggi gratuiti
- segnaletica informativa
quasi completa (mappa
non aggiornata)
- posizione dei loculi
abbastanza raggiungibile

FUNZIONALITÀ
100%

KPI SPECIFICI



**OPERAZIONI
CIMITERIALI**

**MANUTENZIONE E
PULIZIA**
80%
- Appalto del servizio di
manutenzione del
verde e cura del decoro

SICUREZZA
100%

**CUSTODIA E
VIGILANZA**
Con personale
dell'amministrazione o
con fornitore esterno
selezionato

**GESTIONE DELLE
SEGNALAZIONI**
entro tre giorni feriali
dalla segnalazione

-
tumulazioni/inumazioni:
entro 24 ore, salvo
gravi situazioni di
impedimento
- Estumulazioni
/esumazioni: nei periodi
autunnale e invernale,
con preavviso dato
mediante determina del
Responsabile di



*Il cimitero è il luogo dove si rinnovano la **memoria** e l'**affetto** verso familiari e amici che non vediamo più, ma che abitano ancora questa città. Le lapidi e i monumenti funerari raccontano storie personali e tradizioni di intere **comunità** e favoriscono la comunicazione e l'**incontro** dei vivi con i morti, alimentando la **cultura** cittadina attraverso le **generazioni**. L'idea che la bellezza della vita possa manifestarsi in un posto di morte crea un'antitesi suggestiva e rende **onore** ai defunti che hanno reso bella, per noi posteri, la loro e la nostra città.*

A nostra volta, manteniamo e rendiamo bello il cimitero affinché possa ancora raccontare storie e il flusso delle informazioni non si esaurisca.

Il IV° Settore