CARI *cittadine e cittadini,*

con la Carta dei Servizi questo Settore intende fornire alla cittadinanza, in maniera chiara e semplice, tutti gli strumenti necessari a interagire con l'Amministrazione in maniera rapida ed efficace. L'efficienza dei servizi non può prescindere dalla collaborazione tra Amministrazione comunale e cittadinanza. Tutti gli attori devono essere impegnati ad assicurare vivibilità e decoro urbano, con l'obiettivo di rendere la città sempre più accogliente, cercando di instaurare un percorso virtuoso che può portare enormi benefici alla città.

La Città è il fondamento dell'identità cittadina, una proprietà collettiva il cui vero scopo è soddisfare i diritti fondamentali dell'uomo; è, dunque, un "bene comune che serve a realizzare il bene comune attraverso un insieme articolato, dinamico e creativo di ***compiti svolti insieme****" (Arist.).*

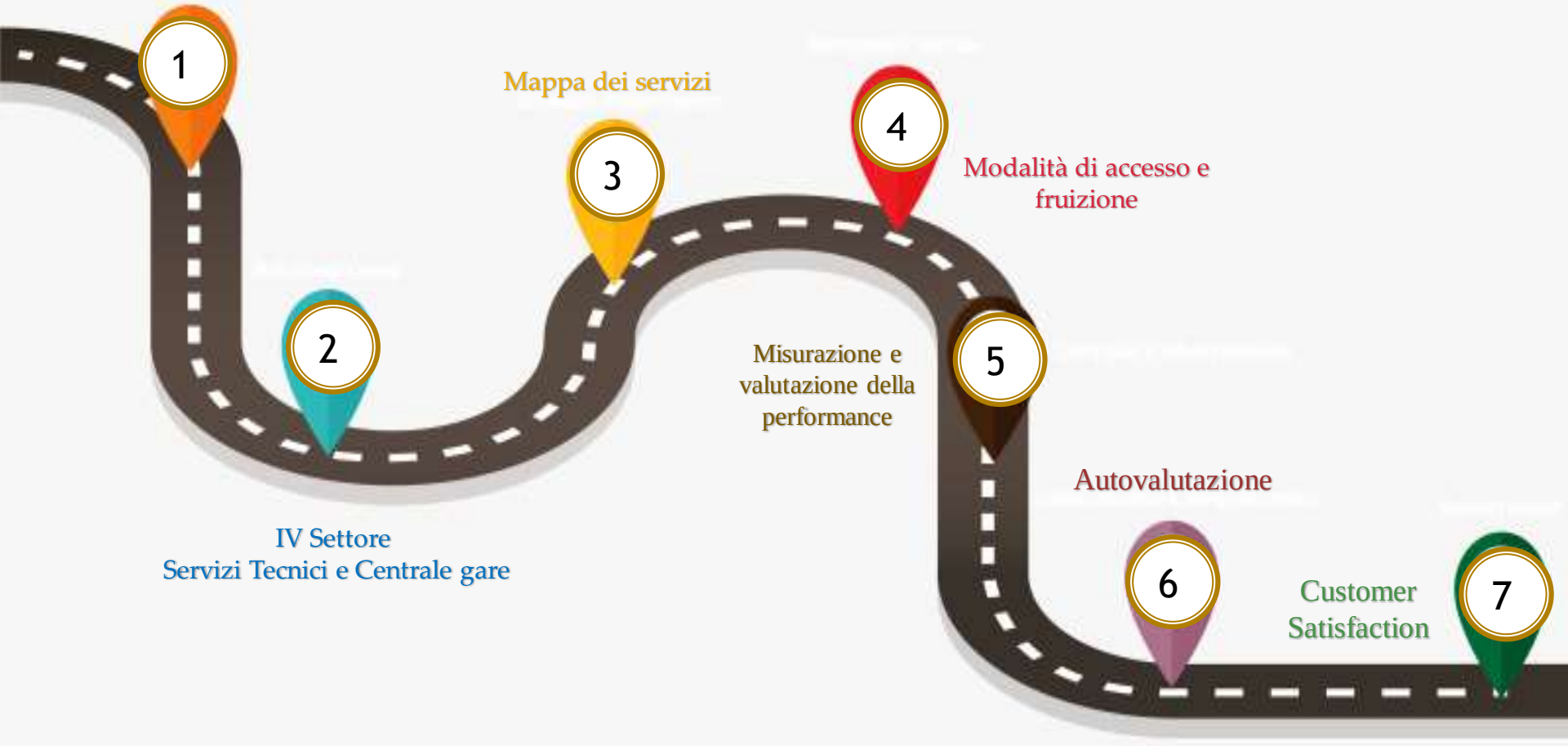
Il IV Settore – Servizi Tecnici e Centrale Gare

Carta aggiornata a luglio 2025

Carta unica dei Servizi del IV Settore

Cos'è una Carta dei Servizi?

1.1 Principi fondamentali e normativa di riferimento



1. Cos'è una Carta dei Servizi?

Un Servizio stabilisce una relazione bidirezionale fra l'ente erogatore e il fruitore basata su uno scambio non solo economico ed operativo, ma anche informativo, emotivo, affettivo. Perciò nasce la Carta dei Servizi (di seguito CdS), un documento che istituisce un "patto" fra la Pubblica Amministrazione e il libero cittadino basato sui diritti e doveri relativi all'erogazione di servizi, nonché strumento dinamico e interattivo finalizzato al dialogo con i cittadini e al soddisfacimento dell'interesse di tutti i destinatari dei servizi.

Per la Pubblica Amministrazione, la CdS è un esercizio di Trasparenza per l'individuazione di obiettivi di miglioramento e l'attivazione delle necessarie azioni correttive, che punta allo sviluppo di approcci di Qualità e alla costruzione di una Amministrazione più efficace e democratica.

Per il cittadino, la CdS è uno strumento di garanzia per controllare il servizio e intervenire se questo non rispetta gli standard annunciati, predisponendo gli strumenti necessari per partecipare attivamente al miglioramento degli standard di efficacia ed efficienza del Comune.

2. Principi fondamentali e normativa di riferimento

Tutti i servizi sono erogati secondo i principi dettati dalla *Direttiva 12 maggio 1995, n. 163* "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", che sono:

Uguaglianza e imparzialità: intese come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e ingiustizia e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali;
Semplificazione e Trasparenza: garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie ponendo la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato;
Continuità: l'erogazione dei servizi pubblici sia regolare e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità stabilite dal Regolamento di settore;
Efficienza ed efficacia: adottare le misure necessarie al raggiungimento degli obiettivi;
Partecipazione: favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori a garanzia e tutela del diritto alla corretta erogazione del servizio.

La CdS è redatta con riferimento alla seguente normativa:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"
Decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 286, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi"
Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"
Decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, "Ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici", *articolo 1*
Delibera CiVIT del 17 giugno 2010 n. 88 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità",
Delibera CiVIT del 5 gennaio 2012, n. 3 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici"
Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n.33, in attuazione della Legge Anticorruzione "obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati".

IV Settore – Servizi Tecnici e Centrale gare

Chi Siamo

Questo Settore provvede alla progettazione e manutenzione delle opere pubbliche, alla programmazione degli interventi inerenti servizi tecnici e al coordinamento delle attività delle squadre operaie, nonché alla predisposizione di tutte le procedure relative allo svolgimento delle gare d'appalto. Siamo costantemente alla ricerca di interazione con il territorio ove operiamo per un miglioramento continuo in termini di efficienza del lavoro, sostenibilità e *customer satisfaction*. Seguiamo attentamente le normative sulla sicurezza, investiamo nella formazione interna e ci aggiorniamo costantemente sulle novità del Settore.

Cosa facciamo

La nostra missione è quella di migliorare la qualità di vita dei cittadini di Augusta, contribuendo alla loro salvaguardia e incolumità attraverso una gestione efficace, efficiente ed economica dei Servizi, anche con il coinvolgimento delle utenze al fine di conseguire un progressivo miglioramento delle *performance*.

Le specificità di questo Settore sono i **servizi tecnici**, che riguardano:

- immobili comunali e scolastici,
- rete stradale ed infrastrutture,
- gestione delle acque,
- governo del cimitero

e i **servizi amministrativi** relativi a:

- gare di appalto,
- predisposizione delle proposte di determinazione/deliberazione,
- protocollazione.

MAPPA DEI SERVIZI

Servizi Tecnici

provvedono alla manutenzione ordinaria e straordinaria di edifici e infrastrutture a destinazione scolastica e ad utilizzo istituzionale di proprietà al comune di Augusta; in particolare, gestiscono le attività di programmazione, progettazione e direzione lavori, compresa la redazione dei piani di sicurezza e coordinamento riferiti agli interventi di propria competenza, nonché la contabilità e il collaudo delle nuove opere

1° SERVIZIO
Coordinamento Amministrativo e Centrale Gare

- 4 unità amministrative
- 1 unità culturale
- 1 unità ingegnere

svolge attività di supporto alle funzioni tecniche per la realizzazione e la manutenzione delle opere pubbliche di proprietà del Comune di Augusta, incluse le gare di appalto

COMPETENZE

- Predisposizione di tutte le procedure e degli atti amministrativi relativi allo svolgimento delle gare d'appalto inerenti servizi tecnici e lavori pubblici di competenza del settore
- Verifica dei requisiti e delle condizioni necessarie richieste agli operatori economici aggiudicatari e ad altri partecipanti alla gara ai sensi della vigente normativa
- Adempimento agli obblighi previsti dalle norme sulla trasparenza a anticorruzione
- Formazione e aggiornamento di un elenco degli operatori economici del Comune
- protocollazione

2° SERVIZIO
Manutenzione Immobili Comunali e Scolastici

- 3 unità architetto

Il Servizio gestisce e realizza, con proprio personale e con il sostegno di imprese/professionisti esterni, la manutenzione ordinaria e straordinaria, sia edile che impiantistica e di messa a norma ai fini della sicurezza, di immobili e aree a destinazione scolastica

COMPETENZE

- predisposizione capitolati speciali di appalto al fine di garantire l'esecuzione dei servizi a livelli adeguati alle esigenze della città
- aggiornamento edilizia scolastica annuale
- vulnerabilità sismica degli edifici scolastici
- controllo e gestione rapporti con la ditta affidataria del servizio di gestione degli impianti di riscaldamento degli immobili pubblici

3° SERVIZIO
Reti e Infrastrutture

- 2 unità geometra
- 8 operai specializzati
- 4 operai

cura la gestione e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade comunali, necessaria a garantire e migliorare quanto più possibile la sicurezza della circolazione

COMPETENZE

- manutenzione strade: rilascio autorizzazione, manomissioni suolo pubblico
- programmazione e progettazione degli interventi di manutenzione straordinaria programmata del patrimonio stradale comunale

4° SERVIZIO
Idrico Integrato

- 1 unità geometra

Nell'ambito delle politiche di sviluppo sostenibile, il Servizio attua strategie di "gestione integrale" dell'acqua per realizzare un approccio eco-sistemico e multidisciplinare che ne garantisce la protezione, la conservazione e il miglioramento.

COMPETENZE

- manutenzione ordinaria e gestione dell'acquedotto e degli impianti idrici (sopralluoghi, controlli sulla rete e pozzi, allacci alla rete idrica e fognaria, distacchi dalla rete)
- elaborazione programma manutenzioni al fine di meglio monitorare le esigenze su tutto il territorio
- raccolta sistematica delle segnalazioni che pervengono ai cittadini al fine di programmare i piccoli interventi

5° SERVIZIO
Servizi Cimiteriali

- 1 unità geometra
- 3 unità amministrative
- 2 operai specializzati
- 2 operai generici

cura il servizio di anagrafe cimiteriale, le attività amministrative per la gestione delle strutture cimiteriali, l'approvvigionamento di beni e servizi e le eventuali iniziative per la valorizzazione.

COMPETENZE

- Operazioni cimiteriali: inumazioni, esumazioni, tumulazioni, estumulazioni
- Rilascio autorizzazioni per l'esecuzione di servizi cimiteriali oltre al trasporto ceneri e cremazione resti
- Tenuta registri cimiteriali
- Concessioni cimiteriali
- Piano regolatore cimiteriale
- Controllo del buon esito delle manutenzioni private

MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

Gli uffici del IV Settore sono ubicati in Piazza Castello Svevo snc, al primo piano dell'immobile sito all'interno dei cancelli ai limiti della Villa comunale. Saremo lieti di fornirvi tutte le informazioni richieste, di consigliarvi e aiutarvi nelle vostre ricerche ed eventualmente darvi un appuntamento.

Maggiori informazioni sulle modalità di accesso e i recapiti telefonici dei 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 AL PUBBLICO

- MARTEDÌ dalle ore 10:00 alle ore 12:00 (tutti i servizi)
- GIOVEDÌ dalle ore 10:00 alle ore 12:00 (tutti i servizi)
- VENERDì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 (servizio idrico)

È possibile prenotarsi on-line collegandosi alla *home* del sito dell'ente, alla sezione "Link Rapidi".

L'accesso agli atti è regolato dalla Legge 241/1990 e si apre con un'istanza, compilata in sede su base cartacea oppure inviata mediante posta certificata a protocollocomunediaugusta@pointpec.it, nella quale devono essere specificate le generalità del richiedente e le ragioni della richiesta.

PUBBLICO DI RIFERIMENTO E PIATTAFORME DI GESTIONE

Il destinatario principale dei nostri servizi è sempre il cittadino, mentre i maggiori portatori di interesse sono i cosiddetti "operatori economici", ossia le Imprese e i Professionisti.

L'Amministrazione comunale è dotata di un proprio elenco di operatori economici, creato in esecuzione della *Deliberazione di Giunta Comunale del 17 ottobre 2023*, perennemente in aggiornamento. Le modalità attuative dell'elenco e la procedura di selezione sono regolamentate e rese note con Avviso Pubblico, rintracciabile al seguente link: https://www.comune.augusta.sr.it/wp-content/uploads/2023/10/Avviso-Pubblico_-accreditamento_-operatori-economici_-ASMECOM.pdf Tutti gli operatori economici interessati ad instaurare rapporti contrattuali con questa Amministrazione devono registrarsi, oltre che all'Elenco degli operatori economici, anche all'Albo Regionale degli Operatori Economici e sulla piattaforma appositamente creata dalla Centrale di Committenza in house Asmel Consortile S. C. a r. l., della quale questo Comune si avvale per le procedure di gara telematiche avviate ai sensi dell'articolo 50, comma 1, lettere a), c) e d) del *Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36*. La piattaforma si trova all'indirizzo https://piattaforma.asmecomm.it e l'operatore economico deve abilitarsi ai seguenti servizi:

1) elenco fornitori
2) elenco professionisti
3) gare telematiche - sezione operatori economici.

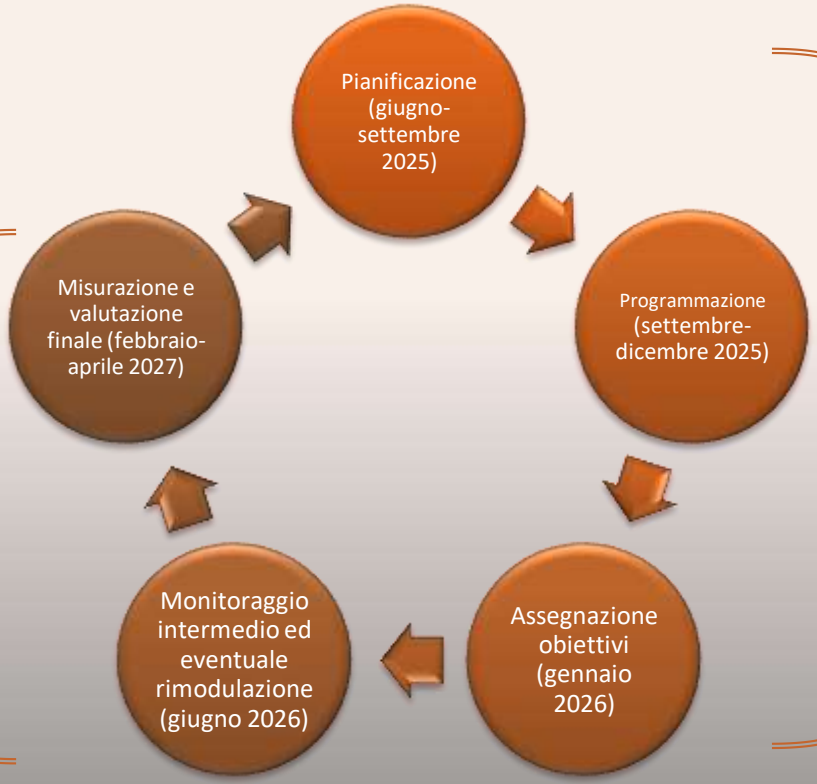
Per assistenza contattare assistenza@asmecomm.it o chiamare il numero verde 800 955 054.

MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE

L'adozione di un "Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance" non è soltanto un adempimento normativo, ma soprattutto uno strumento di connessione tra programmazione, obiettivi, risorse, attività e risultati. Il ciclo di gestione della performance si basa sulla definizione e assegnazione degli obiettivi, dei corrispondenti indicatori e dei relativi valori di risultato attesi. Esiste una differenza sostanziale fra autovalutazione dei fattori abilitanti e valutazione dei risultati di performance. La prima è svolta da coloro che operano all'interno dell'organizzazione; la seconda è svolta dai cittadini e dai portatori d'interesse e coinvolge un Comitato di autovalutazione che raccoglie ed elabora algoritmicamente i risultati.

LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI

è un'attività svolta da un gruppo di esperti che misurano il grado di soddisfazione del cittadino-utente mediante indagini di *customer satisfaction* e l'analisi di questionari di gradimento, incontri pubblici, reclami ricevuti e richieste di informazioni e chiarimenti. Il fine è il rilevamento degli eventuali motivi di insoddisfazione dei cittadini-utenti e la conseguente elaborazione di progetti di miglioramento della qualità dei servizi.



L'AUTOVALUTAZIONE

è un processo consapevole e condiviso mediante il quale un'organizzazione pubblica analizza e valuta periodicamente il proprio "stato di salute".
Lo scopo primario dell'Autovalautazione è mantenere l'organizzazione capace, nel tempo, di individuare e attuare i miglioramenti delle *performance* che le sono necessari per mantenersi adeguata ai propri fini.

AUTOVALUTAZIONE
KPI e *Standard* garantiti

L'acronimo KPI (Key Performance Indicator) si riferisce a uno strumento gestionale per misurare la nostra performance rispetto all'obiettivo impostato e di quantificare la prestazione su un arco di tempo prestabilito.

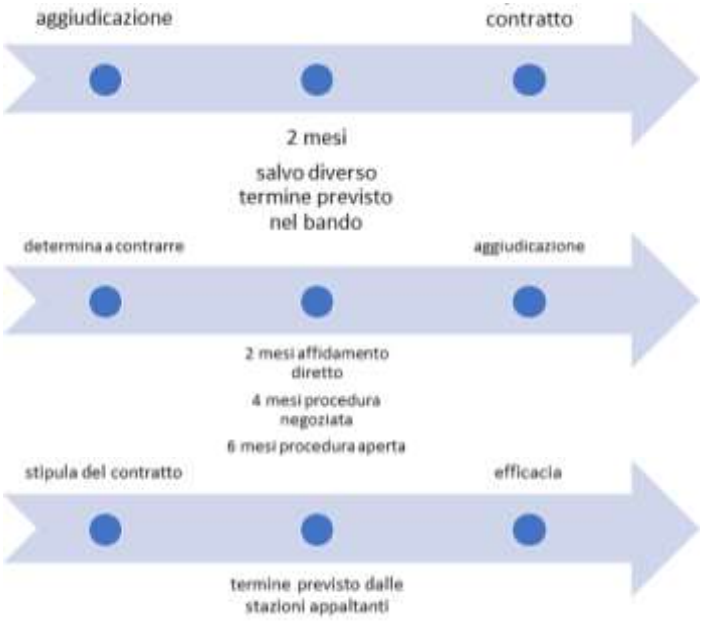
Al fine di favorire il progresso della performance, questo Settore ha individuato, per il triennio 2025-2027, i seguenti KPI GENERALI:

- **Ore di apertura degli uffici** — *Standard: almeno … h*
- **Accessibilità** — *-fisica: 50% (per i disabili l'entrata avviene dal cancello di ponente, ma nell'Immobile non è presente l'ascensore) - Multicanale 100%*
- **Tempi di risposta ai reclami formali** — *Standard: max … 15 giorni*
- **Professionalità del personale** — *Standard: almeno 40 h di formazione e/o aggiornamento annuali*
- **Tempi di redazione degli atti** — *Standard: 5 a… giorno*
- **Efficacia** — *Standard: 100% dei lavori per i quali è rispettato il relativo crono-programma*

e KPI SPECIFICI, riferiti ai tempi di espletamento delle gare e definiti sulla base della normativa vigente:

FASI DI AFFIDAMENTO DEGLI APPALTI PUBBLICI

- ❖ Determina a contrarre
- ❖ Aggiudicazione (diventa efficace dopo la verifica dei requisiti)
- ❖ Stipula del contratto
- ❖ Consegna dei lavori o avvio dell'esecuzione

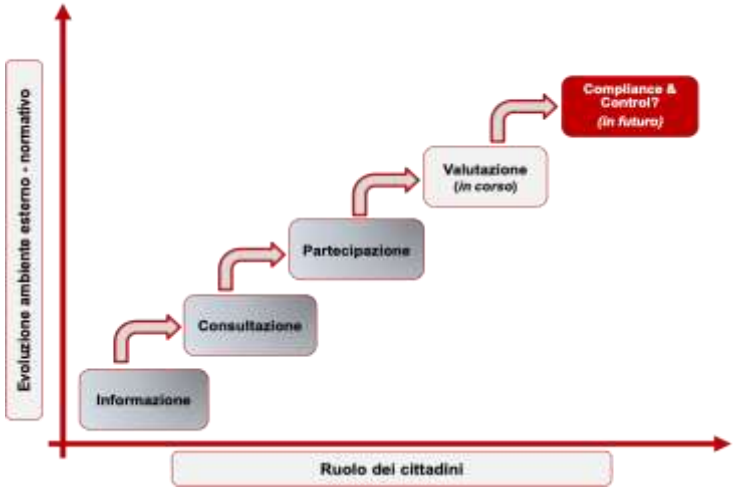


CUSTOMER SATISFACTION

Il Comune effettua periodicamente indagini sulla soddisfazione degli utenti per verificare la percezione che essi hanno dei servizi erogati rispetto agli standard e per conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici dei servizi. Tali indagini sono finalizzate al miglioramento dei servizi offerti ed al recepimento di eventuali nuove esigenze da parte degli utenti

STRUMENTI PER MISURARE IL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Questionari, segnalazioni, suggerimenti e reclami sono gli strumenti di partecipazione, tutela e salvaguardia degli utenti e rappresentano un importante momento di confronto e spunto per il miglioramento degli standard di efficacia ed efficienza del Comune.
Possono essere effettuati telefonando al numero verde oppure compilando l'apposito modulo allegato alla presente carta dei servizi.
Il reclamo scritto deve essere presentato entro 15 giorni dal momento in cui è stato rilevato il presunto disservizio e deve essere corredato dalla copia del documento di riconoscimento del soggetto che lo effettua. Il Comune, entro il termine massimo di 20 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 tasso di partecipazione per l'anno 2024 è di 80 /100. Sono stati compilati 20 questionari, dai quali si evince il seguente giudizio complessivo:

- 40% abbastanza soddisfatti
- 40% né soddisfatti né insoddisfatti
- 20% per nulla soddisfatti

CRITICITÀ

- ❑ la difficoltà nel raggiungere gli uffici e nell'individuare lo sportello a cui rivolgersi
- ❑ l'inadeguatezza della sala d'attesa
- ❑ la lentezza nella risposta alle richieste di autorizzazioni e interventi
- ❑ l'inadeguatezza dell'orario di apertura dello sportello idrico alle esigenze

OBIETTIVI 2025-2027

- ➢ installare cartelli segnalatori
- ➢ disporre sedili in numero e qualità adeguati
- ➢ copertura del deficit
- ➢ incremento dell'orario di ricevimento

MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ

anno 2024/7 –2025/7

Confrontiamo, definiamo obiettivi, miglioriamo…

CRITICITÀ E OBIETTIVI 2024:	MISURE ADOTTATE	QUALITÀ PERCEPITA
1. carenza dei mezzi per presentare reclami e suggerimenti -> fornire moduli	• è stata elaborata un'apposita modulistica	•90% molto soddisfatti
2. Lentezza nella risposta alle richieste di autorizzazioni e interventi -> copertura deficit	•Obiettivo in corso: deficit non coperto	•60% non soddisfatti (criticità permanente)
3. Inadeguatezza della sala d'attesa -> disporre sedili in numero e qualità adeguati	•Attività di pulizia e *restyling* dell'ambiente, temporaneo collocamento di sedie rigide	•50% abbastanza soddisfatti (criticità permanente)
4. Difficoltà nel raggiungere gli uffici e nell'individuare lo sportello a cui rivolgersi -> installare cartelli segnalatori	•Personale addetto all'accoglienza	•50% abbastanza soddisfatti (criticità permanente)

INDICATORI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ:

1. Raggiungimento obiettivo n. 1 e miglioramento della relativa *customer satisfation;*
2. Adeguamento dello standard "Professionalità del personale" alla *Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 25 gennaio 2025,* che prevede l'obbligo per tutti i dipendenti pubblici di partecipare a corsi di formazione per almeno 40 ore.

NUOVE CRITICITA'

È emersa n. 1 nuova criticità inerente gli orari di apertura degli uffici, che risultano inadeguati rispetto alle esigenze.

In generale, il grado di ***customer satisfation*** rispetto all'anno precedente risulta:

- "per nulla soddisfatti": -10% rispetto all'anno precedente
- "molto soddisfatti": prevalentemente sostituiti dagli "abbastanza soddisfatti" e dagli "né soddisfatti, né insoddisfatti"

VALIDITÀ DELLA CARTA E PROSPETTIVE FUTURE

Il presente lavoro è incastonato in un progetto di più ampio respiro da realizzarsi nel corso del periodo 2024-2026, che ha inizio dalla presente Carta e ha come punto di arrivo la redazione di una Carta dei Servizi efficiente ed efficace. Tutto ciò in connessione con il ciclo della Performance e con il Piano triennale di prevenzione della corruzione e di trasparenza, nonché in coerenza con le linee strategiche di governo.

Essendo uno strumento dinamico, la Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, oltre che per modificazioni della normativa e/o nuove esigenze di servizio. In questa maniera, la Carta sarà sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione, al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

● PRESENTAZIONE DI RECLAMO ●

All'Ufficio Servizi Tecnici e Centrale Gare
Città di Augusta

Piazza Castello, SNC, Augusta (SR)
PEC protocollocomunediaugusta@pointpec.it

Data _____

Il sottoscritto _____ residente a _____

prov. ____ in Via/Piazza _____ c.a.p. _____ tel. _____

fax _____ e-mail _____

PEC _____ segnala quanto verificatosi

all'Ufficio_____ del IV Settore – Servizi Tecnici e

Centrale Gare, il giorno _____

Motivo del reclamo (si prega di fornire il maggior numero possibile di elementi utili):

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

(Firma)

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
ART. 13 REGOLAMENTO UE 2016/679 (R.G.P.D.)

In merito al trattamento dei dati personali a Lei relativi, Si informa di quanto segue:

1. Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati risulta indispensabile per la corretta istruttoria relativa alla sua richiesta.

2. Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati sarà effettuato in modo da garantirne sicurezza e riservatezza, mediante strumenti e mezzi cartacei, informatici e telematici idonei.
Il trattamento è effettuato nel rispetto dei principi del Regolamento UE 679/2016.

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

aggiornata al 2025

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:

❖ **sepolture 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.

Sepolture

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 (50 anni) e comunque 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

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

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.

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 EMESSO 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.

PUBBLICO DI RIFERIMENTO

Il servizio si rivolge a tutti i **CITTADINI.**

DITTE
di Onoranze funebri e ditte di costruzioni edili, che provvedono alle opere di manutenzione ordinaria e straordinaria non di competenza del comune, che dovranno:

- ottenere il permesso del Responsabile dei Servizi Cimiteriali
- essere regolarmente iscritte alla competente Camera di Commercio ed essere in possesso dei requisiti di legge
- comunicare l'inizio dei lavori
- tenere un comportamento e un abbigliamento consoni al luogo

Il Diritto alla sepoltura vige per i seguenti **DEFUNTI**:

✓ **persone** morte nel territorio del comune, qualunque ne fosse in vita la residenza
✓ persone morte fuori del comune, ma aventi in esso, in vita, la residenza
✓ 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
✓ i nati morti ed i prodotti del concepimento di cui all'*art. 7 del D.P.R. 285/1990*
✓ persone non residenti nel comune di Augusta che abbiano:
• il coniuge in vita residente nel comune di Augusta o sepolto nel cimitero di Augusta;
• un familiare in vita entro il primo grado di parentela residente nel Comune di Augusta
✓ altri cadaveri e resti mortali **trasferiti** ai sensi dell'art. 22 del vigente Regolamento comunale di Polizia Mortuaria;
✓Tutte le altre persone ammesse al diritto di sepoltura nel comune di Augusta ai sensi delle disposizioni di legge vigenti in materia.

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 VENERDI 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 n. 4 (2 lato est; 2 lato ovest)
- ✓ **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.

PER I VEICOLI AUTORIZZATI:

- ❖ lasciare esposto il cartellino blu
- ❖ non oltrepassare i 4 km/h ovvero il passo d'uomo
- ❖ non sostare in prossimità degli accessi pedonali.

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 Pompe Funebri incaricate dai familiari.

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

- DA UN FAMIGLIARE 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 FAMIGLIARE 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 e pubblicato sul sito istituzionale del Comune di Augusta, alla sezione rapida "CIMITERO CITTADINO".

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	ACCESSIBILITÀ	FUNZIONALITÀ
almeno 30 ore settimanali	**90%** - parcheggi gratuiti –segnaletica informativa quasi completa (mappa non aggiornata) - posizione dei loculi abbastanza raggiungibile	100% (disponibilità e gestione dei posti salma/urne)

KPI SPECIFICI

MANUTENZIONE E PULIZIA	SICUREZZA	CUSTODIA E VIGILANZA	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	OPERAZIONI CIMITERIALI
80% - Appalti per la manutenzione straordinaria delle strade del cimitero) - Appalto del servizio di manutenzione del verde e cura del decoro	**100%**	**100%** Con personale dell'amministrazione	entro 10 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