



COMUNE DI CAMERI

PROVINCIA DI NOVARA

CARTA DEI SERVIZI PER LA GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI

Il Comune di Cameri, nell'ambito della propria attività, è impegnato da tempo con determinazione e convinzione nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

Anche i servizi cimiteriali sono interessati da questo importante processo di miglioramento delle prestazioni, costituendo un delicato settore nel quale da tempo sono profusi sforzi e risorse per assicurare, con attenzione e rispetto nei confronti degli interlocutori, prestazioni integrate e di qualità che costituiscano per i familiari un sostegno concreto, ricercando la semplificazione delle procedure burocratiche.

Di rilievo in tale contesto è anche l'attenzione riservata alla partecipazione ed il coinvolgimento dell'utente nella prestazione del servizio, che lo Statuto comunale considera e promuove tra i principi generali in materia di erogazione dei servizi, sia al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia allo scopo di favorire la collaborazione nei confronti del soggetto erogatore.

La Carta dei Servizi cimiteriali costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei servizi offerti in ambito cimiteriale dal Comune.

Questa pubblicazione costituisce un privilegiato canale di comunicazione e dialogo tra l'Amministrazione comunale, il Gestore del Servizio ed i cittadini per valorizzarne l'apporto ai fini del miglioramento dei servizi attraverso la conoscenza da vicino dell'attività svolta, dei propri diritti e delle modalità per colloquiare con l'Ente.

PARTE I : INFORMAZIONI GENERALI

La Carta dei Servizi Cimiteriali si configura come un mezzo attraverso il quale l'Amministrazione Comunale informa i Cittadini sulle attività dalla stessa svolte nel particolare e delicato ambito del *servizio cimiteriale* e rende esplicite le modalità con cui si impegna 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.

Il Comune di Cameri ha affidato, tramite appalto la gestione dei servizi cimiteriali alla ditta: INALBA 2006 s.a.s. di Graci Kastriot & C. con sede legale in Galliate (NO) via Ticino, 18 telefono: 3406422053.

PARTE II : PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore dei servizi cimiteriali, riconoscendo le circostanze di forte emotività dei familiari dei defunti, si impegna ad erogare i propri servizi alla comunità rispettando i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza e Imparzialità

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi inerenti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche. Possibili prestazioni differenziate sono legate all'eliminazione di disuguaglianze di fatto. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche di utenza e tra le diverse categorie e fasce di utenza.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità e regolarità in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali, nonché dal disciplinare tecnico di gestione.

Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà del Gestore, fatto salvo quanto sopra, vi è l'impegno comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati e di informare tempestivamente gli utenti.

Diritto di scelta

Il Gestore, qualora sia possibile un'offerta differenziata in ordine alle modalità di attuazione del servizio o parte del medesimo, garantisce agli utenti un'informazione preventiva e il diritto di scelta.

Partecipazione ed informazione

Per garantire al Cittadino il diritto di essere informato costantemente sui servizi cimiteriali e perché abbia la possibilità di verificare la tutela dei propri diritti in qualità e quantità, è stato istituito l'ufficio presso il Cimitero.

Presso l'ufficio sono tenuti a disposizione di chiunque possa averne interesse i seguenti atti:

- il registro dei defunti;
- il Regolamento comunale di Polizia Mortuaria;
- l'elenco delle esumazioni e delle estumulazioni ordinarie e straordinarie.

Si chiede ai cittadini di partecipare attivamente attraverso proprie proposte, segnalazioni e suggerimenti che possano aiutare a migliorare il Servizio.

Cortesìa

Il Gestore dei servizi si impegna a garantire all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

Tutela dei dati personali

Il Gestore dei servizi si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.L. n.196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Efficacia ed efficienza

Il Gestore dei servizi si impegna a perseguire l'obiettivo prioritario del continuo miglioramento organizzando il servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia allo scopo di minimizzare i costi a carico della collettività per l'attività istituzionale e a carico del singolo per le prestazioni a domanda individuale.

Tutela e mantenimento del decoro

Tutti gli operatori ed i visitatori all'interno delle aree cimiteriali sono tenuti a mantenere un comportamento decoroso e rispettoso del luogo.

PARTE III : CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLE PRESTAZIONI

Gestore dei Servizi Cimiteriali

Il Gestore del servizio ha la propria sede operativa nei locali messi a disposizione dal Comune di Cameri attigui alla Chiesa del Cimitero.

Nella sede sopra menzionata i cittadini e gli utenti possono usufruire di due servizi ben distinti:

- Ufficio Rapporti con il Pubblico
- Ufficio Pratiche amministrative

I cittadini presso l'ufficio *Rapporti con il Pubblico* possono richiedere informazioni in merito a:

- 1 – modalità di erogazione dei servizi;
- 2 – procedure da seguire per ottenere i servizi;
- 3 – tariffe dei servizi
- 4 - allacciamento e dismissione della luce votiva

Oltre all'ufficio posto all'interno del Cimitero comunale, gli utenti possono recarsi presso gli uffici dell'Area Lavori Pubblici e Patrimonio siti in piazza Dante Alighieri n. 27/C, per le suddette informazioni (ad esclusione dell' allacciamento e dismissione della luce votiva) e per le pratiche amministrative per gli adempimenti relativi a:

- 1 – operazioni di sepoltura (inumazione, tumulazione, esumazione, estumulazione, traslazione di cadaveri, resti mortali/ossei, ceneri , ecc..);
- 2 – rilascio e rinnovo delle concessioni cimiteriali;
- 3 – manutenzioni;
- 4 – suggerimenti e reclame nei giorni e negli orari di apertura al pubblico, come di seguito riportati:

Lunedì – Mercoledì – Venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00

Per qualsiasi informazione il personale è contattabile mediante:

• **Telefono: 0321511621 Fax: 0321511670**

• **E-mail: g.crespi@comune.cameri.no.it**

I servizi cimiteriali a cui si riferisce il presente documento e affidati al Gestore del Servizio sono:

1. rapporti con l'utenza
2. custodia cimiteriale
3. servizio di monitoraggio per la pubblica incolumità
4. accettazione e registrazione dei cadaveri
5. inumazione
6. tumulazione
7. esumazione
8. estumulazione
9. reinumazione
10. raccolta e conferimento rifiuti
11. manutenzione e pulizia cimitero
12. servizio illuminazione votiva
13. interventi di manutenzione del verde

Le forme di sepoltura

Per la scelta delle modalità della sepoltura e del funerale ha prevalenza la volontà del defunto, in qualsiasi modo espressa. In difetto, le disposizioni possono essere decise dal coniuge, in mancanza del quale si provvede nel rispetto degli artt. 74-75-76-77 del Codice Civile.

Le forme di sepoltura sono: *inumazione, tumulazione.*

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Inumazione	L'inumazione è il tipo di sepoltura, nella nuda terra. La concessione del posto per inumazione deve intendersi come diritto d'uso che non conferisce proprietà sul terreno. Il periodo di inumazione è di 10 (dieci) anni.	L'inumazione verrà effettuata entro 24 ore dalla comunicazione del funerale	a pagamento

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Tumulazione	La tumulazione è la sepoltura di La tumulazione verrà feretri, cassette di resti mortali od urne cinerarie in manufatti costruiti all'interno dei cimiteri e dati in concessione d'uso per 35 (trentacinque) anni.	La tumulazione verrà effettuata entro 24 ore dalla comunicazione del funerale	a pagamento

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Cremazione	La cremazione è il processo di riduzione in cenere di cadavere, resti mortali e resti ossei. Possono essere cremati i resti mortali ed i resti ossei derivati da: <ul style="list-style-type: none"> - esumazioni ordinarie - esumazioni straordinarie - estumulazioni ordinarie - estumulazioni straordinarie L'autorizzazione alla cremazione viene rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile. La cremazione dei resti mortali e dei resti ossei avviene, su richiesta dei familiari, entro 7 (sette) giorni lavorativi dal rilascio dell'autorizzazione da parte dell'Ufficiale di Stato Civile.	Il trasporto e gli oneri di cremazione sono a carico del richiedente.	a pagamento

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Ceneri Conservazione e dispersione	<p>Le ceneri provenienti dalla cremazione vengono raccolte in un'urna cineraria sigillata per evitare profanazioni.</p> <p>Le ceneri possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conservate nel cimitero in nicchie cinerarie, in ossari o in loculi con presenza di defunto; - affidate, su richiesta degli aventi titolo, al richiedente; - disperse all'interno del cimitero o disperse in natura. <p>La consegna delle ceneri avviene immediatamente dopo il ritiro delle stesse dal crematorio.</p> <p>L'affidamento delle ceneri avviene a seguito di apposita autorizzazione rilasciata dall'ufficio "Stato Civile".</p> <p>La dispersione delle ceneri avviene a seguito di apposita autorizzazione rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile.</p>	Le urne contenenti le ceneri destinate all'affidamento e dispersione sono provvisoriamente depositate nella camera mortuaria presso il cimitero in attesa della succitata autorizzazione.	a pagamento

Le operazioni postume

Le operazioni postume sono: *esumazione, estumulazione.*

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Esumazione ordinaria	Disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di sepoltura 10 (dieci) anni.	Si provvede all'esumazione previa avviso ai familiari, a mezzo lettera ove possibile.	a pagamento

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Re-inumazione a seguito di	Qualora all'esito dell'operazione di esumazione ordinaria si	Immediata ricollocazione per traslazione dei resti	

esumazione ordinaria	rilevino dei resti mortali si può procedere alla re-inumazione.	mortali nel campo di inumazione in uso corrente e sepolto in continuità ed ordine alle sepolture	a pagamento
-----------------------------	---	--	-------------

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Esumazione straordinaria	Disseppellimento del cadavere prima della scadenza ordinaria a richiesta dei familiari o dell'Autorità giudiziaria per motivi particolari e eccezionali.	Se richiesta dell'Autorità familiari o aventi titolo entro 7 (sette) giorni dalla richiesta previo parere dell' Azienda Sanitaria Locale.	a pagamento

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Estumulazione ordinaria	<p>Estumulazione del cadavere precedentemente tumulato alla scadenza della concessione o comunque dopo 35 anni dalla tumulazione.</p> <p>Qualora all'esito dell' operazione di estumulazione ordinaria si rilevino resti mortali su decisione dei familiari si può procedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alla cremazione - alla inumazione <p>Qualora all'esito dell' operazione di estumulazione ordinaria si rilevino resti ossei su decisione dei familiari si può procedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alla conservazione in ossario, loculo, tomba di famiglia - alla cremazione 	<p>Si provvede all'esumazione previa informazione al concessionario e/o familiari, a mezzo lettera ove possibile</p> <p>Cremazione Inumazione: entro 24 ore dalla cremazione</p> <p>Cremazione</p>	a pagamento

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Estumulazione straordinaria	Disseppoltura del cadavere prima della scadenza ordinaria, trentacinque anni, a richiesta dei familiari o dell'Autorità giudiziaria per motivi particolari e eccezionali.	Se richiesta dai familiari o aventi titolo entro 7 giorni previo parere dell' Azienda Sanitaria Locale.	a pagamento

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Concessione di loculi, ossari, tomba di famiglia e cappelle di famiglia	Concessione di uso, per un periodo prestabilito, di loculi, ossari, tombe di famiglia e cappelle di famiglia	Rilascio della concessione entro 15 giorni lavorativi.	a pagamento

SERVIZI VARI

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Illuminazione Votiva	<p>Il servizio "lampade votive" consiste nell'attivazione e nel mantenimento dell'illuminazione votiva sulla sepoltura.</p> <p>In particolare il Gestore del servizio garantisce:</p> <p>a) l'allacciamento;</p> <p>b) trasferimento/disdetta o modifica del servizio;</p> <p>c) le segnalazioni ed i guasti</p>	<p>L'attivazione del servizio avviene, a seguito di richiesta da parte dei familiari/aventi titolo, entro 24 ore dalla presentazione della ricevuta dell'avvenuto pagamento della tariffa prevista al Gestore del Cimitero.</p> <p>Trasferimenti, le disdette o le variazioni del servizio avvengono entro 24 ore dalla presentazione della richiesta di disattivazione.</p> <p>Gli interventi di riparazione e/o sostituzione di lampade avvengono entro 24 ore dalla segnalazione del guasto.</p>	a pagamento

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio
Raccolta rifiuti	Il conferimento dei rifiuti prodotti nei cimiteri dagli utenti avviene mediante appositi contenitori posti all'interno dei cimiteri.	Tutti i mercoledì da parte di personale specializzato viene eseguita la raccolta ed il conferimento dei rifiuti in discarica autorizzata

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio
Pulizie ordinarie	Il servizio consiste nel mantenere puliti e decorosi i luoghi del cimitero quali: spazi comuni, uffici, servizi igienici, percorsi, pavimentazioni, chiesa, scale, vialetti, ecc.....	Le pulizie vengono svolte giornalmente dal lunedì al sabato.

Tipologia sepoltura	Definizione	Tempistica del servizio
Manutenzione del verde	Le operazioni di manutenzione del verde sono: 1) Sfalcio erba; 2) Estirpazione erbacce; 3) Potatura siepi, arbusti ed alberature; 4) Trattamenti di diserbo;	Sfalcio erba: Ogni qualvolta l'erba superi l'altezza di cm. 8. Potatura alberi: secondo necessità Potatura siepi ed arbusti: interventi secondo necessità Estirpazione erbacce: Ogni qualvolta è necessario Diserbo: secondo necessità

Tariffe:

Le tariffe dei servizi cimiteriali vengono determinate, come tutte le tariffe dei servizi pubblici locali, ogni anno con apposita deliberazione.

Sono consultabili presso gli Uffici del Cimitero, presso la pagina web del Comune di Cameri

PARTE IV : RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini

Il Comune di Cameri, anche nell'ambito dei servizi cimiteriali, favorisce il contatto tra i cittadini e le proprie strutture attraverso alcune modalità di ascolto degli utenti.

I suggerimenti ed i reclami

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni vanno presentati per iscritto, per posta elettronica o tramite procedura online. Gli stessi devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I suggerimenti ed i reclami possono essere presentati od inoltrati presso:

• Area Lavori Pubblici e Patrimonio – Piazza Dante Alighieri, 27/C – 28062 Cameri - 0321511621 - 0321511670 (fax)

Tutela del cliente

Il personale della ditta Samarcanda-Dugoni è munito di tesserini di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire all'interno del luogo di lavoro, e, su richiesta, all'esterno, quando prende contatto, per ragioni di lavoro, con il cliente-utente.

Tutti i dipendenti sono tenuti a rapportarsi con i utenti e i cittadini con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, e ad indicare il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.

Il singolo utente e le Associazioni dei Consumatori, direttamente, per problemi a rilevanza collettiva, o espressamente delegate, per problemi a rilevanza individuale, possono denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici sopra menzionati.

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito del cliente, l'eventuale delega da parte di un cliente/utente ad una Associazione dei Consumatori, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi o richiesto.

Il Gestore del Servizio, entro il termine massimo di 15 giorni, fornisce al reclamante la risposta a quanto richiesto, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

Il proponente del reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Il Gestore del Servizio si impegna ad attivarsi entro 15 giorni per organizzare un incontro, a cui saranno presenti almeno il referente del servizio coinvolto ed il Responsabile dei Servizi Cimiteriali che svolge funzioni di controllo interno e garanzia del corretto adempimento alle procedure ed ai tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard.

**IL RESPONSABILE DELL'AREA
LAVORI PUBBLICI E PATRIMONIO**
Geom. Giuliano CRESPI