

COMUNE DI SENIGALLIA

Area 12 Finanze, Tributi, Economato

UFFICIO ECONOMATO



Carta dei Servizi Cimiteriali



Con la redazione di questa Carta dei Servizi si vuole favorire un rapporto diretto con gli utenti impegnando l'ente a rispettare le disposizioni normative in tema di Qualità dei servizi quali:

- ◆ la 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;
- ◆ la Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- ◆ la Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 20/12/2006 in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo;
- ◆ il Manuale per l'attuazione della Direttiva servizi 2006/123/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006;

01| VALORE DEL SERVIZIO

01| Valore del Servizio

Il Comune di Senigallia fonda, ispira ed uniforma la propria azione ai principi di:

- Eguaglianza e Imparzialità

Eguaglianza per tutti i propri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità.

- Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti, i relativi tempi di esecuzione, e di ottenere risposte con un linguaggio che, senza pregiudicare l'esattezza, risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari.

- 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 i servizi.

- Efficienza ed Efficacia

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza (cioè l'adeguata organizzazione delle risorse umane, finanziarie e tecnologiche per il perseguimento dei risultati migliori) e l'efficacia (cioè l'ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). Tutti i soggetti erogatori per conto del Comune adottano le misure idonee al raggiungimento di questo obiettivo e si impegnano costantemente nel perseguire il miglioramento continuo, adoperando a tal fine le migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

02 | DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E OBIETTIVI

“OFFRIRE AI CITTADINI LA GARANZIA DI SERVIZI CHE POSSANO CORRISPONDERE, CON CORTESIA, COMPrensIONE E QUALITA’, A ESIGENZE PARTICOLARI E NON RICORRENTI, GARANTENDO RISPETTO NELLE SCELTE E UNA COSTANTE ATTENZIONE ALLE PROBLEMATICHE DEI CIMITERI”



GLI OBIETTIVI	COME VENGONO RAGGIUNTI
Ottimizzazione della gestione delle risorse umane e strumentali	Attraverso: <ul style="list-style-type: none"> • Costante aggiornamento del personale; • Progressivo miglioramento del servizio fortemente orientato all'utente; • Adozione di forme di gestione che consentano prontezza di intervento, continuità del servizio e efficienza di gestione;
Semplificazione amministrativa	Attraverso: <ul style="list-style-type: none"> • Snellimento degli adempimenti burocratici; • Semplificazione, predisposizione e ausilio nella compilazione della modulistica; • Ausilio alla cittadinanza nello svolgimento dei procedimenti che coinvolgono vari uffici dell'Ente;
Rispetto e Salvaguardia dell'Ambiente	Attraverso: <ul style="list-style-type: none"> • Raccolta differenziata con collocazione di contenitori per ogni diversa frazione; • Ricognizione e smaltimento delle diverse tipologie di rifiuto derivante dalla svolgimento di operazioni cimiteriali in apposita area attrezzata con idonei scarrabili e container;

03 | I SERVIZI OFFERTI

Così come previsto dall'art. 12 del D.P.R. 235/90 Il Comune dispone di un locale per ricevere e tenere in osservazione per il periodo prescritto le salme di persone:

- a) morte in abitazione inadatta;
- b) morte in seguito a qualsiasi accidente nella pubblica via o in luogo pubblico;
- c) ignote, di cui debba farsi esposizione al pubblico per il riconoscimento.

Ai sensi del vigente Regolamento Comunale le tipologie di operazioni cimiteriali possibili all'interno dei Cimiteri Comunali di Senigallia sono:

- Inumazione (anche di neonati o fanciulli fino a 10 anni compiuti e parti anatomiche);
- Esumazione ordinaria per la raccolta di resti mortali in fossa (anche di neonati/fanciulli e parti anatomiche);
- Esumazione di salme inumate con cofano in cui sono stati praticati fori poichè indecomposte;
- Traslazione di feretri da campo ad altro cimitero;
- Traslazione di feretri da campo con successiva tumulazione in loculo all'interno del cimitero;
- Tumulazione in tombe a loculo;
- Tumulazione in loculi e/o tombe di famiglia trasversali a forno e ipogee;
- Estumulazione da loculo per raccolta resti mortali;
- Estumulazione per raccolta di resti mortali da tombe di famiglia;
- Traslazione feretri da loculo o sepolcro a loculo o sepolcro;
- Traslazione feretri da loculo o sepolcro a loculo o sepolcro di altro cimitero comunale;
- Traslazione feretri da loculo o sepolcro ad altro comune;
- Apertura e chiusura di tombe di famiglia o loculi per inserimento di resti mortali, ceneri, feti o parti anatomiche riconoscibili;
- Tumulazione in cellette di resti mortali, ceneri, feti o parti anatomiche riconoscibili;
- Inumazione di salme indecomposte provenienti da loculo;
- Inumazione di salme indecomposte provenienti da loculi e/o tombe di famiglia;
- Ricognizione di salme;
- Ricevimento salme.

Per facilitare la comunicazione con la cittadinanza in merito alle operazioni cimiteriali sopra elencate si ritiene utile specificare il seguente glossario:

LA SEPOLTURA PER INUMAZIONE consiste nella collocazione del feretro all'interno di una fossa scavata nel terreno cimiteriale. In ogni fossa deve essere collocato un solo feretro. Il cadavere destinato all'inumazione deve essere chiuso in una cassa di legno, sulla quale deve essere apposta una targhetta metallica, con l'indicazione del nome, cognome, data di nascita e data di morte del defunto. Nel caso di feretro zincato, si deve procedere alla rimozione dello zinco o praticare intagli e/o forature nella cassa.

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 anche 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).

LA TUMULAZIONE consiste nella collocazione del feretro in loculo, tomba di famiglia. Per quanto riguarda l'operazione di tumulazione nelle tombe ipogee di proprietà privata, il cittadino concessionario dell'area o suo avente causa dovrà preliminarmente verificare che la propria tomba sia corrispondente a quanto previsto dalle "Linee guida per tumulazioni in tombe ipogee".

L'ESTUMULAZIONE consiste nell'operazione di apertura del loculo e riporto alla luce del feretro al termine del periodo di concessione del loculo/tomba privata o, comunque, indipendentemente dalla scadenza della concessione, in seguito alla richiesta di tutti gli aventi diritto a pari grado.

Per richiedere lo svolgimento di tutte le **OPERAZIONI CIMITERIALI** è necessario prendere contatti con il Responsabile del Servizio di Custodia dei Cimiteri Comunali presso il Cimitero Maggiore "Le Grazie" che:

- si occupa del ricevimento del pubblico e fornisce ogni utile indicazione anche riguardo a tutte le notizie di cui il cittadino potrebbe avere necessità;
- fornisce la modulistica per fare richiesta di effettuazione di operazioni cimiteriali verificando la titolarità del diritto in capo al richiedente;
- assiste il cittadino nella stesura e presentazione delle istanze favorendo tutto il percorso di registrazione e di autorizzazione mediante il coordinamento tra gli altri uffici del Comune interessati al procedimento;
- programma il calendario delle operazioni, rendendo edotti della tempistica di effettuazione eventuali soggetti interessati che ne abbiano fatto espressamente richiesta, procedendo poi alla verbalizzazione delle attività svolte e alla annotazione delle stesse nei competenti registri;
- contabilizza gli importi dovuti dal cittadino al momento della conclusione delle operazioni richieste, in particolare, al fine della chiusura del procedimento, il Responsabile del Servizio di Custodia dei Cimiteri Comunali quantifica il costo totale delle operazioni emettendo ordine di pagamento con l'importo dovuto, utilizzando la piattaforma pagoPA.

Tutte le operazioni cimiteriali sono soggette al pagamento di una tariffa stabilita dalla Giunta Municipale (vedasi Delibera di Giunta Municipale n. 277/2010) e su tutte le richieste deve essere apposto il bollo, fatte salve le cause legittime di esenzione previste dalla legge. Il mancato pagamento delle tariffe dovute, previa la costituzione in mora dell'obbligato, dà luogo al procedimento di recupero coattivo delle somme con aggravio di spese a carico del debitore.

04| LE CONCESSIONI CIMITERIALI

La concessione cimiteriale è un provvedimento amministrativo con il quale vengono assegnate, secondo le modalità di cui all'art. 36 del Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria, le sepolture dei propri defunti ai richiedenti aventi titolo. La concessione viene rilasciata in seguito al pagamento della relativa tariffa (vedasi Delibera di Giunta Municipale n. 96/2012) e consente al titolare (concessionario) di usare la sepoltura per una durata prestabilita, con possibilità di rinnovo.

Attualmente, le assegnazioni in regime di concessione di un loculo o di una celletta ossario possono avvenire solo all'atto di un avvenuto decesso.

Per le concessioni di sepolture in seguito a un decesso o comunque in presenza di una salma, è necessario recarsi all'Ufficio Economato, sito in V.le Leopardi n. 6; il pagamento della concessione, unitamente al costo della tumulazione e di altri eventuali diritti o spese potrà essere effettuato direttamente in ufficio in contanti o tramite POS, ovvero tramite piattaforma pagoPA.

Le concessioni di loculi e cellette ossario hanno una durata di 40 anni con decorrenza dalla data di concessione.

Alla scadenza, gli aventi titolo sulla concessione potranno rinnovare la stessa per un ulteriore periodo secondo le condizioni vigenti all'atto del rinnovo; prima della scadenza e, comunque, quando l'intestatario della sepoltura viene traslato altrove, si verifica l'estinzione della concessione originaria con la retrocessione della sepoltura medesima al Comune che potrà nuovamente disporne; se dovuto, verrà liquidato un rimborso a titolo di retrocessione secondo quanto previsto dagli artt. 36 e 39 del vigente Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.

È possibile ottenere la concessione di edicole funerarie e aree cimiteriali per l'edificazione di sepolture private solo in occasione di specifici procedimenti amministrativi avviati di volta in volta dal competente Ufficio, qualora tali tipologie di concessione siano attuabili in relazione alle disponibilità di aree o edicole; per ciascuno di tali procedimenti vengono di volta in volta definiti criteri di ammissione e modalità operative a garanzia della parità di accesso e della trasparenza amministrativa.

Le concessioni di aree cimiteriali, aree per inumazioni a terra presso il cimitero ebraico ed edicole funerarie costruite dall'Ente hanno una durata di 75 anni;

Le inumazioni a terra presso il campo comune hanno una durata di 10 anni scaduti i quali l'Ente procederà con ordinanza sindacale secondo quanto previsto dal D.P.R. 285/90 e, gli interessati aventi titolo, prima che le operazioni siano svolte, potranno richiedere l'esumazione ordinaria dei resti mortali per successiva tumulazione presso tombe di famiglia, loculi o cellette ossario.

05| STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ

Il Comune assicura il rispetto di determinati standard di qualità in tema di:

- smaltimento dei rifiuti derivanti dall'esecuzione delle operazioni cimiteriali;
- osservanza delle normative in materia di differenziazione della raccolta dei rifiuti derivanti dall'esecuzione di operazioni cimiteriali;
- orari di apertura e ricevimento del pubblico e pronta reperibilità del personale addetto;
- automazione dell'apertura e chiusura dei cancelli per l'accesso all'obitorio e al deposito di osservazione;
- facilitazione nell'espletamento delle visite necroscopiche e degli altri eventuali accertamenti autopistici mediante la collaborazione con il personale sanitario della competente Azienda locale;
- facilitazione per l'utenza nei rapporti con il concessionario del servizio di lampade votive;
- facilitazione per i cittadini diversamente abili ai fini dell'accesso nell'area cimiteriale con propria autovettura preventivamente autorizzata dalla Polizia Locale;
- flessibilità negli orari di chiusura del Cimitero delle Grazie durante il periodo estivo;
- avviso per l'esecuzione delle esumazioni ordinarie mediante pubblicazione all'Albo Pretorio *on line* del Comune e affissione del relativo avviso nelle bacheche situate all'ingresso dei Cimiteri in cui sarà dato avviso della tempistica delle operazioni.

06| RELAZIONI AMMINISTRAZIONE E CITTADINI

Ascolto dei cittadini

L'ascolto dei cittadini e degli utenti è un impegno prioritario dell'Amministrazione.

Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono state previste diverse forme di ascolto mediante:

- analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni pervenute al servizio;
- verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

Per tutte le segnalazioni relative a settori operativi riguardanti i Cimiteri, il Responsabile del Servizio di Custodia si fa promotore di ogni utile facilitazione del rapporto positivo tra il cittadino e gli altri uffici comunali coinvolti.

Suggerimenti e reclami

I suggerimenti e i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I suggerimenti e i reclami possono essere presentati al Responsabile del Servizio di Custodia, e all'Ufficio Economato ovvero essere inoltrati via pec all'indirizzo: comune.senigallia@emarche.it. Questi verranno riscontrati e tenuti in considerazione per la migliore pianificazione del servizio.

Gli orari di apertura cimiteri e i recapiti utili

Orari apertura cimiteri

I cimiteri sono aperti al pubblico con il seguente orario:

- nei mesi di ottobre, novembre, dicembre, gennaio e febbraio dalle ore 07,00 alle ore 18,00
- nei mesi di marzo, aprile, maggio, giugno, luglio, agosto e settembre dalle ore 07,00 alle ore 19,30.

L'entrata dei visitatori è ammessa fino a 15 minuti prima della scadenza dell'orario.

Recapiti utili

1. Area 12 Finanze, Tributi, Economato

V.le Leopardi, n. 6

60019 Senigallia

Ufficio Economato: Tel: 071/6629357;

Mail: m.baroncioni@comune.senigallia.an.it; Pec: comune.senigallia@emarche.it;

Apertura al pubblico: tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e il martedì e giovedì anche il pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

2. Servizio di Custodia dei Cimiteri Comunali

Ingresso Principale del Cimitero Maggiore Le Grazie

Via Corinaldese, n. 999

60019 Senigallia

Tel. e Fax: 071/7924013 – Cell. 3346508162; Mail: i.volpe@comune.senigallia.an.it;

cimitero@comune.senigallia.an.it - Pec: comune.senigallia@emarche.it.

Il Responsabile del Servizio di Custodia riceve il pubblico su appuntamento da richiedere contattando il recapito telefonico suindicato.



In questa sezione si propongono le risposte ad alcune delle domande più comuni che vengono poste agli Uffici:

<i>DOMANDE</i>	<i>RISPOSTE</i>
RITO FUNEBRE	
Chi è autorizzato a richiedere un servizio funebre?	<p>E' autorizzato chi si presenta alle imprese di onoranze funebri che agisce in nome e per conto di tutti gli altri soggetti titolari di diritti e con il loro preventivo consenso.</p> <p>Le eventuali controversie vanno risolte in sede giurisdizionale.</p> <p>Il Comune si limiterà a mantenere ferma la situazione di fatto al sorgere della controversia fino alla sua definitiva risoluzione.</p>
Chi si deve contattare nel caso di decesso in abitazione?	<p>Prima di tutto occorre chiamare il 118 e successivamente il medico di famiglia che deve compilare la scheda ISTAT.</p> <p>In secondo luogo dovrà intervenire il medico necroscopo che si recherà presso l'abitazione per la constatazione ufficiale del decesso nel periodo dalle 15 alle 30 ore dal decesso medesimo.</p> <p>In ogni caso dovrà essere interpellata un'impresa di onoranze funebri per richiedere, se del caso, il trasporto della salma presso la Camera Mortuaria del Cimitero Maggiore Le Grazie o presso quella del locale Ospedale o presso strutture legalmente riconosciute qualora l'abitazione in cui si è verificato il decesso risulti inadatta.</p>
OPERAZIONI CIMITERIALI	
Chi è autorizzato a ordinare un'operazione cimiteriale (inumazione e tumulazione)?	<p>E' autorizzato chi agisce in nome e per conto di tutti gli altri eventuali soggetti titolari di diritti e con il loro preventivo consenso.</p> <p>Le eventuali controversie vanno risolte in sede giurisdizionale.</p> <p>Il Comune si limiterà a mantenere ferma la situazione di fatto al sorgere della controversia fino alla sua definitiva risoluzione.</p>
Chi è autorizzato a ordinare un'operazione cimiteriale ordinaria e straordinaria (estumulazione, esumazione, traslazione di salma, condizionamento e riduzione resti mortali, cremazione)?	<p>Per la richiesta di effettuazione di queste operazioni occorre il consenso espresso di tutti gli aventi diritto sulla salma.</p>
Cosa fare per richiedere la cremazione di una salma all'atto del decesso?	<p>Il coniuge o, in mancanza, gli altri aventi diritto sulla salma congiuntamente a parità di grado, dichiarano all'Ufficiale dello Stato Civile la volontà del defunto di procedere alla cremazione ed eventuale dispersione o affidamento delle ceneri. L'autorizzazione viene rilasciata al momento della richiesta.</p>

<p>Come poter procedere alla dispersione delle ceneri all'interno del Cimitero?</p>	<p>La richiesta di dispersione delle ceneri in apposita area presso il Cimitero Maggiore Le Grazie va inoltrata all'Ufficiale di Stato Civile del Comune che, verificati gli atti, provvede al rilascio di apposita autorizzazione. Il Responsabile del Servizio di Custodia riceve e conserva agli atti tutta la documentazione e dispone la dispersione.</p>
<p>COMPORAMENTI ALL'INTERNO DEL CIMITERO</p>	
<p>Possono entrare gli animali nel Cimitero?</p>	<p>Non è consentito l'accesso degli animali.</p>
<p>L'ingresso al Cimitero è consentito a tutti?</p>	<p>No; non è consentito l'ingresso alle persone le cui condizioni contrastino con il carattere e il decoro del luogo.</p>
<p>Esistono divieti particolari?</p>	<p>Sì. I più importanti divieti sono fumare, tenere un comportamento chiassoso, parlare ad alta voce, fotografare o filmare cortei o operazioni cimiteriali senza preventiva autorizzazione del Comune e l'assenso dei familiari interessati, installare qualsiasi forma pubblicitaria fissa o mobile non autorizzata, distribuire volantini pubblicitari, fare elemosina, gettare fiori appassiti o rifiuti fuori dagli appositi contenitori.</p>
<p>Posso entrare con l'auto all'interno del Cimitero?</p>	<p>Sì. E' consentito nelle giornate di martedì e venerdì alle persone con difficoltà motorie munite di apposita autorizzazione rilasciata dalla Polizia Municipale previa presentazione di certificato medico attestante la medesima difficoltà.</p>

08 | TEMPISTICA DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

INUMAZIONI	Dopo 24 ore dalla richiesta, con esclusione dei giorni di sabato pomeriggio, domenica e festivi.
ESUMAZIONI ORDINARIE	Da ottobre ad aprile compresi in seguito a Ordinanza Sindacale; l'esecuzione delle operazioni resta tuttavia sospesa dal 20 ottobre al 5 novembre (commemorazione dei defunti) e dal 20 dicembre al 5 gennaio (festività natalizie). Entro il mese di settembre viene affisso l'elenco delle operazioni programmate (operazioni disposte d'ufficio).
TRASLAZIONI	In seguito alla richiesta degli aventi titolo; entro 30 giorni dalla richiesta viene rilasciata l'autorizzazione a procedere. L'esecuzione dell'operazione resta tuttavia vincolata all'ordine cronologico delle richieste pervenute fermo restando i periodi di sospensione nei mesi di luglio e agosto, dal 20 ottobre al 5 novembre (commemorazione dei defunti) e dal 20 dicembre al 5 gennaio (festività natalizie).
TUMULAZIONI	Dopo 24 ore dalla richiesta, con esclusione dei giorni di sabato pomeriggio, domenica e festivi.
ESTUMULAZIONI	Da ottobre ad aprile compresi, in seguito alla richiesta degli aventi titolo; entro 30 giorni dalla richiesta viene rilasciata l'autorizzazione a procedere.
RICOGNIZIONI DI SALME	Entro e non oltre 24 ore dalla richiesta / segnalazione in caso di inconvenienti igienico sanitari.
RICEVIMENTO SALME	Entro 30 minuti dalla richiesta.
RILASCIO CONCESSIONI CIMITERIALI	A vista, previo pagamento del previsto corrispettivo.

In caso di ritardo di esecuzione delle operazioni sopra riportate rispetto ai termini prefissati, l'Amministrazione provvederà alla contestazione della prestazione alla ditta appaltatrice e all'eventuale applicazione delle sanzioni previste.

Ogni attività funeraria è sospesa nei giorni di Natale, S. Stefano, Capodanno, Pasqua, Lunedì dell'Angelo e 2 Novembre di ogni anno, a meno che non si tratti di salme a disposizione dell'A.G. (O.S. n. 395 del 28.07.2009); le tumulazioni ordinarie possono essere svolte dal lunedì al sabato dalle ore 8:30 alle ore 11:30 e, in orario pomeridiano dalle ore 14:30 alle 16:30 dal lunedì al venerdì (nei mesi di luglio e agosto l'ultimo orario pomeridiano è differito alle ore 17:30).



COMUNE DI SENIGALLIA

UFFICIO ECONOMATO

MODULO RECLAMI

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

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

e-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO

Data _____ Firma _____

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003 come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679, i dati personali sopra riportati formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza.