



COMUNE DI PORTO TORRES
(PROVINCIA DI SASSARI)

CARTA DEI SERVIZI
CIMITERIALI

SOMMARIO

1. PREMESSA

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

3. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Indirizzi, orari e contatti

4. SERVIZI RESI

4.1 Gestione delle operazioni cimiteriali

4.2 Servizio di accesso, custodia, sorveglianza e mantenimento dei plessi cimiteriali

4.3 Servizio amministrativo

5. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

6. RAPPORTI CON I CITTADINI

6.1 Ascolto

6.2 Suggerimenti e reclami

1 - PREMESSA

Il Comune di Porto Torres persegue obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento e alla qualificazione dei servizi cimiteriali offerti ai cittadini.

La Carta della Qualità dei Servizi è una dichiarazione sugli standard di servizio che vengono offerti al cittadino/utente. In essa sono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse riconoscendo i diritti del cittadino, consentendo allo stesso una valutazione oggettiva delle attività svolte dal gestore. La Carta della Qualità dei Servizi costituisce, dunque, uno strumento di conoscenza, informazione, tutela e partecipazione per orientare i cittadini nelle attività e servizi offerti in ambito funerario e cimiteriale.

L'Amministrazione ed i gestori del servizio si impegnano, così, a verificare costantemente il rispetto dei livelli minimi garantiti, il grado di soddisfazione dell'utenza, e ad attivare azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze dei cittadini.

2 – PRINCIPI FONDAMENTALI

La gestione dei servizi cimiteriali si ispira ai seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DEL TRATTAMENTO

L'erogazione dei servizi cimiteriali viene garantita a tutti gli utenti senza alcuna distinzione o discriminazione per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Il servizio viene prestato con obiettività, equità e cortesia nei confronti di tutti i soggetti fruitori, assicurando la costante e completa osservanza delle leggi e regolamenti che disciplinano i servizi cimiteriali.

CONTINUITA'

Il Comune di Porto Torres si impegna a garantire l'erogazione dei servizi cimiteriali in modo continuativo e regolare.

Qualora l'erogazione dei servizi non sia possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'Ente vi è l'impegno, comunque, ad informare tempestivamente i cittadini, in merito alle misure adottate per limitare gli eventuali disagi arrecati ai cittadini.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Il cittadino ha diritto di chiedere chiarimenti e accedere alle informazioni che lo riguardano, presentare osservazioni e fornire suggerimenti finalizzati al miglioramento del servizio.

Il Comune di Porto Torres s'impegna a fornire risposte tempestive e comprensibili, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini - utenti qualora si verificano eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dai cittadini – utenti saranno utilizzate per la verifica periodica delle modalità di gestione del servizio e della qualità dei servizi forniti.

In ogni caso l'Ente garantisce al cittadino procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace.

CORTESIA

Il Comune assicura al cittadino un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare il cittadino nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti e dalla presente carta.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono sviluppate e adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

INFORMAZIONE E PRIVACY

Il Comune assicura una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, rendendo note, tramite appositi avvisi leggibili e accessibili al pubblico le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi.

L'Amministrazione si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR).

3 – PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi cimiteriali, considerati nel presente documento, sono relativi al cimitero comunale di via Balai e quello di Ponte Pizzinnu, e sono i seguenti:

- 1) Operazioni cimiteriali: inumazioni (sepoltura in terra), tumulazioni (sepoltura in loculo/celleta ossario o tomba), esumazioni (disseppellimento dei resti mortali al termine del periodo di inumazione), estumulazioni (disseppellimento dei resti mortali al termine della concessione o su richiesta della famiglia), traslazioni (trasferimento di un defunto da un luogo di sepoltura ad un altro luogo, nello stesso o in altro cimitero).
- 2) Il servizio di custodia e manutenzione ordinaria dei cimiteri si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri cittadini.
- 3) Il servizio amministrativo che cura la predisposizione delle autorizzazioni amministrative relative ai trasporti funebri, alla cremazione, alla dispersione e all'affidamento delle ceneri, alla concessione e rinnovi dei manufatti cimiteriali (loculi, cellette, tombe di famiglia).

3.1 Indirizzi, orari e contatti

Cimitero comunale di via Balai:

ingresso da via Balai n. 60

ingresso da via Romagnosi

Cimitero comunale di Ponte Pizzinnu:

strada consortile Ponte Pizzinnu

dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:30

domenica e festivi (esclusi Natale, Capodanno e Ferragosto) dalle 8:00 alle 13:00

Ufficio Gestione Cimiteri e Polizia Mortuaria

via Ponte Romano n. 55 – tel. 0795008700

lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9:00 alle 12:00

martedì e giovedì dalle 16:00 alle 17:00

4 – SERVIZI RESI

4.1 Gestione delle operazioni cimiteriali

Si tratta delle operazioni necessarie alla gestione delle salme e resti mortali nei cimiteri e rientrano tra gli adempimenti previsti dal D.P.R. n. 285/90 e dalla norme collegate e correlate.

Ulteriori dettagli possono essere definiti dal Comune anche attraverso apposite disposizioni del regolamento comunale di polizia mortuaria e disposizioni dirigenziali di servizio.

Le **operazioni cimiteriali** connesse alla gestione delle salme sono le seguenti:

- **tumulazione salma in loculo, tomba di famiglia, cappella privata**: la sepoltura per tumulazione consiste nella collocazione del feretro in loculo/celletta, tomba di famiglia, tomba ipogea, cappella privata. Il cadavere, destinato alla tumulazione, deve essere chiuso in duplice cassa (una di legno e l'altra di zinco). La cassa di zinco deve essere chiusa ermeticamente.

Nelle tumulazioni è fatto divieto di sovrapporre un feretro all'altro. Sulla cassa esterna deve essere apposta una targhetta metallica con l'indicazione del nome, cognome, data di nascita e data di morte del defunto.

- **tumulazione resti ossei/ceneri in ossarino/cinerario, loculo, tomba di famiglia o cappella privata**: la tumulazione dei resti ossei/ceneri consiste nella collocazione della cassetta/urna contenente resti ossei o ceneri in ossarino/cinerario, loculo, tomba di famiglia o cappella privata. Sulla cassetta/urna deve essere apposta una targhetta metallica con l'indicazione del nome, cognome, data di nascita e data di morte del defunto.

- **inumazione salma o ceneri a terra**: la sepoltura per inumazione consiste nella collocazione del feretro o dell'urna cineraria all'interno di una fossa scavata nel terreno cimiteriale. In ogni fossa deve essere collocato un solo feretro o una sola urna, quest'ultima deve essere biodegradabile.

Il cadavere destinato all'inumazione deve essere chiuso in una cassetta 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.

- **operazioni di estumulazione ordinaria da loculo, tomba di famiglia, cappella privata**: l'estumulazione ordinaria consiste nell'operazione di apertura del loculo e riporto alla luce del feretro o della cassetta di resti ossei o dell'urna cineraria, al termine del periodo di concessione o su richiesta dei familiari/aventi titolo.

L'Amministrazione, in collaborazione con l'Appaltatore, programma con cadenza periodica, in base alle esigenze, le estumulazioni da effettuare.

Il piano di estumulazione è allegato a specifico atto dirigenziale, pubblicato nelle forme di legge.

L'Amministrazione ha il compito di effettuare tutti gli accertamenti e le richieste anagrafiche necessarie, al fine di individuare i familiari/aventi titolo dei defunti da estumulare.

- **esumazione ordinaria**: 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 (10 anni).

L'Amministrazione in collaborazione con l'Appaltatore, programma, con cadenza periodica, in base alle esigenze, le esumazioni da effettuare. Il piano di esumazione è allegato a specifico atto dirigenziale, pubblicato nelle forme di legge. L'Amministrazione ha il compito di effettuare tutti gli accertamenti e le ricerche anagrafiche necessarie, al fine di individuare i familiari/aventi diritto dei defunti da esumare.

- **esumazione straordinaria**: l'esumazione straordinaria è l'operazione di esumazione eseguita prima del prescritto turno ordinario di rotazione previsto dalla normativa e da regolamento. E' ammessa a seguito di disposizione dell'Autorità Giudiziaria o a seguito di richiesta di familiari/aventi titolo per il trasferimento del feretro in altra sepoltura o per la cremazione.

Le esumazioni straordinarie sono eseguite, nel rispetto della normativa vigente, alla presenza del coordinatore sanitario.

- **estumulazione straordinaria**: l'estumulazione straordinaria è l'operazione di estumulazione eseguita prima della scadenza della concessione. E' ammessa a seguito di disposizione dell'Autorità Giudiziaria o a seguito di richiesta di familiari/aventi titolo per il trasferimento del feretro in altra sepoltura o per la cremazione.

Le estumulazioni straordinarie sono eseguite, nel rispetto della normativa vigente, alla presenza del coordinatore sanitario.

- **traslazione**: la traslazione è l'operazione eseguita a seguito di richiesta dei familiari/aventi titolo o su disposizione dell'Autorità Giudiziaria per il trasferimento del feretro in altra sepoltura, le

operazioni sono eseguite nel rispetto della normativa vigente e alla presenza del coordinatore sanitario quando sia necessario.

La traslazione si effettua successivamente al rilascio di autorizzazione da parte dell'ufficio comunale preposto.

4.2 Servizio di accesso, custodia, sorveglianza e mantenimento dei plessi cimiteriali

- **Accesso, custodia e sorveglianza:** l'Amministrazione garantisce l'apertura e la chiusura dei cimiteri durante tutto l'arco dell'anno. L'orario cui l'Appaltatore dovrà attenersi, salvo modifica unilaterale dell'Amministrazione è il seguente: dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:30, domenica e festivi (esclusi Natale, Capodanno e Ferragosto) dalle 8:00 alle 13:00. Il servizio di custodia e sorveglianza è finalizzato ad evitare eventuali comportamenti inadeguati al decoro del sito, alla violazione di divieti, al controllo sugli ingressi ed eventuali segnalazioni sulle ditte autorizzate ad eseguire i lavori e, in generale ad un controllo sul rispetto del vigente regolamento comunale e delle regole di buon comportamento.

- **Servizio di pulizia e decoro:** il servizio di pulizia ha l'obiettivo di mantenere puliti e decorosi i luoghi, le strutture, le aree di pertinenza dei cimiteri e i parcheggi. Le attività di pulizia devono essere eseguite con macchinari e attrezzature idonee e/o a mano per le superfici difficilmente raggiungibili, secondo le periodicità indicate nella presente Carta dei Servizi e senza creare disagio e intralcio agli utenti, garantendo la sicurezza dei luoghi.

- **Servizio di manutenzione del verde:** il servizio di manutenzione del verde deve essere effettuato secondo i tempi e le modalità indicate nella presente Carta dei Servizi, che fa riferimento a quanto disposto nel capitolato tecnico. Il servizio ha l'obiettivo di mantenere puliti i luoghi. Il gestore dei servizi deve provvedere alla manutenzione presente all'interno del cimitero, nelle aree di pertinenza, nelle aree adiacenti al muro di cinta esterno (per una distanza di almeno 3 metri), al fine di garantire la cura e il decoro degli spazi verdi cimiteriali.

La manutenzione del verde comprende operazioni quali: sfalcio, diserbo, estirpazione erbacce, potatura di arbusti, cespugli e siepi con raccolta ed asportazione del materiale di risulta.

- **Servizio di manutenzione ordinaria:** il gestore del servizio deve provvedere ad eseguire l'insieme di lavori e forniture finalizzati al mantenimento dei cimiteri in condizioni ottimali di decoro e conservazione. Qualora si ravvisino situazioni di possibile pericolo per la pubblica incolumità, che interessino i manufatti all'interno dei cimiteri, è obbligato ad intervenire immediatamente al fine di eliminare il pericolo o il danno incombente ed avvisare contestualmente l'Ufficio Comunale competente.

4.3 Servizio amministrativo

L'Ufficio gestione Cimiteri e Polizia Mortuaria deve assicurare tutta l'attività di front e back office relativa ai servizi cimiteriali di cui ha competenza. L'ufficio è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00, il martedì e il giovedì dalle ore 16:00 alle ore 17:00, e su appuntamento in caso di specifiche esigenze dei cittadini/utenti.

Tra le attività dell'Ufficio Gestione Cimiteri e polizia Mortuaria rientrano tutte le attività di sportello per le pratiche/informazioni amministrative relative ai cimiteri ed alle attività che vi si svolgono; attività istruttoria e verifica degli atti relativi all'espletamento delle varie attività cimiteriali (tumulazioni/estumulazioni, inumazioni/esumazioni, ingresso salme/ceneri/resti mortali, traslazioni, ecc); tutte le altre attività inerenti e collegate alla gestione dei servizi cimiteriali.

5 - IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Lo svolgimento di tutte le attività cimiteriali è disciplinato dal Regolamento di Polizia Mortuaria. Nella presente Carta sono riportati gli impegni e standard di qualità che il Gestore del servizio deve rispettare.

Di seguito si fornisce una elencazione di possibili indicatori che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente:

- Servizio offerto: informazioni – ricettività

STANDARD	INDICATORE
Attivazione da parte dell'affidatario di un programma informatico di gestione dei Servizi Cimiteriali, finalizzato alla semplificazione delle pratiche amministrative e alla comunicazione con l'utenza	Entro 6 mesi dall'affidamento del Servizio
Apertura al pubblico e ricevimento utenti dell'Ufficio Servizi Cimiteriali	Lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 Martedì, giovedì dalle ore 16:00 alle ore 17:00 Su appuntamento in caso di necessità e urgenza
Ricezione segnalazioni/Reclami	Dal lunedì al venerdì
Orario apertura cimiteri	Dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30 Domenica e festivi 8.00 – 13.00 (escluso Natale, Capodanno, Ferragosto)

- Servizio offerto: autorizzazioni - erogazione servizi

Autorizzazione al trasporto e/o Ingresso	entro 24 ore dal decesso
Autorizzazione tumulazione/inumazione	entro 2 giorni dal pagamento con documentazione completa
Autorizzazione estumulazione ordinaria / straordinaria	entro 2 giorni dal pagamento con documentazione completa
Autorizzazione esumazione	entro 5 giorni dal pagamento con documentazione completa
Autorizzazione verifica interna manufatto	entro 2 giorni dal pagamento con documentazione completa
Autorizzazione ingresso lavori	entro 2 giorni
Autorizzazione affidamento urna cineraria	entro 2 giorni con documentazione completa
Autorizzazione dispersione ceneri	Dal 1 Ottobre al 31 Maggio
Tumulazioni/inumazioni	Martedì e Giovedì dalle 8.30 alle 12.30
Estumulazioni/Esumazioni	Martedì e Giovedì dalle 8.30 alle 12.30
Verifica interna manufatto	Martedì e Giovedì dalle 8.30 alle 12.30

Ricevimento salme/urne nei cimiteri comunali	Dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30 Domenica e festivi 8.00 – 13.00 (escluso Natale, Capodanno, Ferragosto)
Ritiro urne per affidamento o dispersione	Dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30 Domenica e festivi 8.00 – 13.00 (escluso Natale, Capodanno, Ferragosto)
Ufficio informazioni cimiteri comunali	Dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.30 Domenica e festivi ore 8.00 - 13.00 (escluso Natale, Capodanno, Ferragosto)

- Servizio offerto: Gestione e manutenzione dei cimiteri comunali

Predisposizione di sistemi automatizzati di apertura e chiusura degli ingressi e sistemi di allerta acustica	Entro 10 mesi dall'affidamento del Servizio
Vigilanza sul rispetto delle norme di comportamento all'interno dei cimiteri e controllo degli ingressi	Dal lunedì al sabato 8.00 - 13.00 14.30 - 17.30 Domenica e festivi ore 8.00 - 13.00 (escluso Natale, Capodanno, Ferragosto)
Pulizia e disinfestazione dei servizi igienici pubblici	3 volte a settimana
Lavaggio delle superfici coperte nei locali comunali adibiti a culto, camera mortuaria, deposito salme, locali magazzino, uffici.	2 volte a settimana
Spazzatura e pulizia degli spazi esterni comuni	tutti i giorni
Svuotamento contenitori portarifiuti	secondo calendario raccolta differenziata
Derattizzazione e disinfestazione (da vespe, zecche, zanzare, topi, piccioni, etc.)	quando necessario

- Servizio offerto: manutenzione del verde

Taglio erbacce da aiuole e campi di inumazione	al raggiungimento di 10 cm
Taglio erbacce ingressi cimitero	mensile
Estirpazione all'interno dell'area cimiteriale anche con l'utilizzo di diserbanti naturali	quando necessario
Potatura di ripulitura e contenimento siepi, arbusti, cespugli	mensile
Potatura di ripulitura e contenimento alberi di alto fusto	annuale
Estirpazione erbacce da tombe abbandonate	quando necessario
Piantumazione fiori (in occasione della commemorazione dei defunti)	annuale

6 – RAPPORTI CON I CITTADINI

I cittadini/utenti possono presentare segnalazioni, reclami e suggerimenti, relativi a eventuali disservizi o al mancato rispetto di quanto fissato nella presente Carta, presso gli uffici comunali rivolgendosi all'Ufficio Gestione Cimiteri e Polizia Mortuaria, sia in forma verbale che scritta, utilizzando i seguenti canali:

- in forma scritta presso l'ufficio suindicato;
- tramite Pec all'indirizzo ambiente@pec.comune.porto-torres.ss.it;
- telefonicamente al numero 0795008700.

6.1 ASCOLTO

Il processo di ascolto del cittadino/utente del servizio cimiteriale è un impegno che l'Amministrazione ritiene prioritario al fine del miglioramento della qualità dei servizi erogati e nell'ottica di instaurare un dialogo aperto con i cittadini, ponendo un'attenzione costante al loro giudizio.

Le forme di ascolto previste sono costituite da:

- l'utilizzo di un questionario di soddisfazione, scaricabile dal sito web del Comune ed allegato alla presente Carta dei Servizi;
- analisi di tutti gli eventuali suggerimenti, proposte, reclami presentati dai cittadini;
- verifica costante del rispetto degli impegni assunti nella programmazione annuale e pluriennale e contenuti nella presente Carta dei Servizi;
- creazione di eventuali totem divulgativi.

6.2 SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

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 eventuali chiarimenti, se necessari.

Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Il Comune s'impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile del Servizio cimiteriale.

Inoltre, il Comune si impegna a garantire al cittadino/utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.



COMUNE DI PORTO TORRES

(PROVINCIA DI SASSARI)

Area Ambiente, Protezione Civile, Polizia Locale
Servizio Ambiente - Ufficio Gestione Cimiteri e Polizia Mortuaria
via Ponte Romano n. 55 – tel. 0795008700

RECLAMO – SEGNALAZIONE – SUGGERIMENTO

Si prega di compilare in stampatello

Tipo di comunicazione: Reclamo Suggerimento Segnalazione

Cimitero: _____

Qualificazione dell'utente: Concessionario/erede Visitatore
 Altro _____

DATI UTENTE	
Cognome _____	Nome _____
via/ piazza _____	n. _____ Città _____
tel. _____	email _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE:

Si allega copia del documento d'identità.

Porto Torres, li ____/____/____

IL DICHIARANTE

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003, coordinato con il Decreto Legislativo 101/2018, e dell'art. 13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679) per le finalità sopra riportate.
