|  |  |
| --- | --- |
| stemma comune di poggiomarino | logo-parco-longolaC O M U N E D I P O G G I O M A R I N OCITTA' METROPOLITANA DI NAPOLISETTORE ED. SCOLASTICA – ATT. MANUTENTIVE CIMITERO - PATRIMONIOTel. 081.8658203 – fax 081.8658250e-mail: **aniello.annunziata@comune.poggiomarino.na.it**pec: utc@pec.comune.poggiomarino.na.itc.f. 00749590634 p.iva 01248441212 |

**COMUNE DI POGGIOMARINO**

**SETTORE ED. SCOLASTICA – ATT. MANUTENTIVE**

**CIMITERO - PATRIMONIO**

**CIMITERO COMUNALE**

**CARTA DEI SERVIZI**

**E STANDARD DI QUALITÀ**

**PREMESSA**

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

Anche i servizi comunali attinenti al Settore Cimitero, è fortemente interessato da questo importante processo di miglioramento delle prestazioni, del delicato settore nel quale da tempo sono profusi sforzi e risorse per un riordino complessivo dell’organizzazione dei servizi cimiteriali, dando massima trasparenza possibile alla gestione amministrativa delle pratiche. L’impegno è di dare grande attenzione e rispetto nei confronti delle sepolture e degli interlocutori, delle sofferenze dei familiari dei defunti, sostegno concreto delle loro esigenze, 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 del Settore Cimitero costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei delicati servizi offerti dal Comune.

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

La Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

* Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, recante i principi sull’erogazione dei servizi pubblici.
* Decreto Legge n° 163 del 12/05/1995, convertito in Legge 11/07/1995, n° 273, e parzialmente abrogato dall’art. 11 del Decreto Legislativo 30/07/1999, n° 286.
* Decreto Legislativo n° 150 del 27/10/2009, in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l’altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
* Decreto Legislativo n° 198 del 20/12/2009, di attuazione dell’art. 4 della Legge n° 15 del 04/03/2009, in materia di ricorso per l’efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
* D.lgs. n° 33 del 14/03/2013, in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

**Presentazione del Settore Cimitero**

Responsabile del Settore: Ing. Aniello Annunziata – 0818658203;

Ufficio Cimitero 0818658206 - fax 0818658250;

e-mail: aniello.annunziata@comune.poggiomarino.na.it;

Ubicazione Ufficio Responsabile Piazza De Marinis, n. 1.

Ubicazione Cimitero: Via Cimitero.

Apertura al pubblico Uffici Amministrativi Cimitero:

Giorni Feriali escluso il Sabato

Dalle ore 8.00 alle ore 13.00

**APERTURA E CHIUSURA CIMITERO**

|  |  |
| --- | --- |
| **LUNEDÌ** | **8.00/14.00 e dalle 15.00/17.00** |
| **MARTEDÌ** | **CHIUSURA SETTIMANALE** |
| **MERCOLEDÌ** | **8.00/14.00 e dalle 15.00/17.00** |
| **GIOVEDÌ** | **8.00/14.00 e dalle 15.00/17.00** |
| **VENERDI** | **8.00/14.00 e dalle 15.00/17.00** |
| **SABATO E DOMENICA** | **8.30/12.30** |

**Presentazione generale**

Il “Settore Cimitero”, ha competenze su tutti i servizi cimiteriali:.

a) Inumazioni in fosse temporanee e fosse perpetue;

b) Tumulazioni in loculi temporanei, cappelle e tombe di famiglia;

c) Esumazioni ordinarie e straordinarie;

d) Estumulazioni ordinarie e straordinarie;

e) Tumulazioni di urne cinerarie a seguito di cremazione;

f) Tumulazioni in nicchie-ossaretti di resti mortali a seguito di esumazioni e/o estumulazioni;

g) Il recupero e il relativo trasporto, al deposito di osservazione, all’obitorio o ad altro locale, delle salme di persone decedute in seguito a disgrazia sulla pubblica strada o in luogo pubblico, disposto dall’autorità competente;

h) operazioni di reinumazione nei campi comuni;

i) Il trasporto e la sepoltura nei campi comuni di resti mortali e ossa umane rinvenute nel territorio comunale;

j) Interventi di carattere eccezionale ordinati dall’Autorità Sanitaria Locale per motivi igienico-sanitari;

l) Interventi a carattere eccezionale ordinati dell’Autorità Giudiziaria

**PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nell’erogazione dei propri servizi il Comune di Poggiomarino si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

**Legalità**

L’erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell’Amministrazione comunale s’ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

**Eguaglianza**

L’erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L’eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

**Imparzialità**

Il Comune di Poggiomarino eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

**Continuità**

Nell’ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l’erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d’interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell’irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all’utenza.

**Diritto di scelta**

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

**Partecipazione**

Il Comune di Poggiomarino s’impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L’utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell’erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Poggiomarino promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

**Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Poggiomarino pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

**Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Poggiomarino assicura il proprio impegno per garantire l’esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all’ascolto, al rispetto e all’educazione reciproca.

**Informazione**

Il Comune di Poggiomarino considera l’informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l’informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All’utente è quindi garantita un’informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

**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 Poggiomarino gestisce i servizi cimiteriali in modo indiretto, fatta eccezione per i lavori edili connessi alle operazioni di inumazione, esumazione, tumulazioni estumulazioni e di realizzazione dei monumenti funebri.

**PARTE II**

**PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Comune, riconoscendo le circostanze di forte emotività dei familiari dei defunti, si impegna ad erogare i propri servizi alla comunità rispettando i principi in premessa richiamati, ovvero i seguenti principi fondamentali:

**Eguaglianza e Imparzialità di trattamento**

I comportamenti e le azioni, sui quali si basa il rapporto tra i cittadini ed il Comune di Poggiomarino nell’erogazione dei servizi cimiteriali, sono ispirati al principio d’uguaglianza dei diritti degli utenti.

Nessuna distinzione o discriminazione nell’erogazione dei servizi cimiteriali può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

In quest’ottica il Comune di Poggiomarino assicura gratuitamente una dignitosa sepoltura alle persone indigenti,, sole e/o abbandonate dalla famiglia, sulla base di una relazione da parte del Settore Servizi Sociali.

**Continuità**

Il Comune di Poggiomarino si impegna a garantire l’erogazione dei servizi cimiteriali in modo continuativo e regolare.

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

**Diritto di scelta**

Il Comune, 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, chiarezza e trasparenza**

L’utente ha diritto di chiedere chiarimenti e accedere alle informazioni d’interesse, ai sensi della legge 241/1990 e s.m.i., in merito alla prestazione di servizi funerari e cimiteriali, nonché a partecipare alla gestione del servizio cimitero presentando osservazioni e suggerimenti.

Il Comune di Poggiomarino si impegna a fornire risposte tempestive e comprensibili, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini - utenti qualora si verifichino 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 il Comune di Poggiomarino garantisce al cittadino procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace.

**Cortesia**

Il Comune di Poggiomarino assicura al cittadino - utente 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 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.

**Informazione e Privacy**

Il Comune di Poggiomarino assicura una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare rende note, tramite appositi avvisi leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all’erogazione dei servizi. Inoltre mette a disposizione idonei strumenti d’informazione tramite le consuete linee di comunicazione telefoniche e telematiche e mantiene rapporti con gli organi l’informazione.

Il Comune di Poggiomarino s’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”.

**PARTE III**

**CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLE PRESTAZIONI**

**Gli standard di qualità dei servizi**

Il Comune definisce e s’impegna a rispettare gli standard di qualità dei servizi erogati al cittadino, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi dei servizi relativi al rapporto concessorio, alle modalità di gestione, di accessibilità e di sicurezza dei cimiteri.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese e specifici, ossia relativi al singolo rapporto e quindi verificabili direttamente dagli utenti.

**I servizi erogati**

I servizi cimiteriali, considerati nel presente documento, sono i seguenti:

1) Il servizio di “sepoltura” si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali e ceneri.

2) Il servizio di “esumazione e di estumulazione” si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura/conservazione dei resti mortali rinvenuti al termine del periodo di sepoltura.

3) Il servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri cittadini.

4) Il Servizio amministrativo che cura la predisposizione delle pratiche amministrative relative ai servizi cimiteriali, inumazione, esumazione, tumulazione, estumulazione, cremazione, dispersione e all’affidamento delle ceneri, nonché della tenuta ed aggiornamento degli archivi.

5) Il servizio lampade votive, servizio a domanda individuale.

**Il Servizio di sepoltura**

**Inumazioni e tumulazioni**

La tipologia di sepolture assicurate dal Servizio Cimitero del Comune di Poggiomarino è quella sinteticamente descritta nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard generali e specifici di qualità garantiti e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipologia sepoltura**  | **Definizione**  | **Standard di qualità garantiti**  | **Tariffa**  |
| Inumazione  | S’intende la sepoltura tradizionale del feretro in apposita fossa all’uopo predisposta. Il periodo minimo di inumazione è di dieci anni, non rinnovabili.  | Al termine della cerimonia funebre. (Escluso di norma i giorni festivi)  | A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale consultabile presso il cimitero e sul sito web dell’Ente.  |
| Tumulazione  | S’ intende il seppellimento del feretro in un loculo. Il periodo di concessione per le tumulazioni in loculo è di venti anni, non rinnovabili. Inoltre per tumulazione s’intende il seppellimento dei resti ossei o delle ceneri in cellette ossario.  | Al termine della cerimonia funebre. (Escluso di norma i giorni festivi)  | A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale consultabile presso il cimitero e sul sito web dell’Ente.  |
| Tumulazione in sepoltura di famiglia | S’intende la tumulazione in una sepoltura di famiglia preventivamente avuta in concessione. La durata della concessione delle sepolture di famiglia è di novantanove anni rinnovabili per eguale periodo, previo pagamento di nuova concessione.  | Al termine della cerimonia funebre. (Escluso di norma i giorni festivi)  | A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale consultabile presso il cimitero e sul sito web dell’Ente.  |
| Predisposizione Degli atti amministrativi inerenti le inumazioni e tumulazioni, autorizzazioni amministrative relative ai trasporti funebri, alla cremazione, alla dispersione e all’affidamento delle ceneri.  | Gli Uffici amministrativi del Servizio Cimitero predispongono: · i contratti relativi alle concessioni cimiteriali; · le autorizzazioni all’effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all’estero di defunti) nei limiti di competenza e di concerto con l’Ufficio di Stato Civile; · le autorizzazioni alla cremazione nei limiti di competenza e di concerto con l’Ufficio di Stato Civile; · le autorizzazioni all’affidamento delle ceneri ai parenti nei limiti di competenza e di concerto con l’Ufficio di Stato Civile e ASL ; · le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri nei limiti di competenza e di concerto con l’Ufficio di Stato Civile e ASL.  | Entro massimo 48 ore dalla richiesta.  | Soggetta a pagamento dei diritti di segreteria come da tariffario approvato dalla Giunta Comunale consultabile presso il cimitero e sul sito web dell’Ente.  |

|  |
| --- |
| **Criteri per l’inumazione**  |
| **Manufatto**  | **Criterio**  | **Tariffa**  |
| Area per inumazione - Fossa  | I campi d’inumazione sono divisi in riquadri e l’utilizzazione delle fosse avviene in ordine di arrivo della salma al Cimitero, assegnando la prima fossa disponibile a seguito delle eseguite esumazioni. La durata della concessione è di anni 10 non rinnovabili. In caso di non mineralizzazione della salma può essere concessa, previo pagamento una proroga.  | A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale consultabile presso il cimitero e sul sito web dell’Ente.  |

1. la disposizione testamentaria o qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto contraria alla cremazione fatta in data successiva a quella della disposizione testamentaria o ad altra espressione di volontà;

2. l’iscrizione certificata ad associazioni riconosciute, che abbiano tra i fini statutari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, tranne nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto fatta in data successiva a quella dell’iscrizione all’associazione. L’iscrizione alle associazioni vale anche contro il parere dei familiari;

3. in mancanza della disposizione testamentaria, o di qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, la volontà del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi degli articoli 74, 75, 76 e 77 del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all’ufficiale dello stato civile del comune di decesso o di residenza;

4. la volontà manifestata dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdette.

In Campania, è possibile disperdere le ceneri derivanti da cremazione, sulla base di espressa volontà del defunto, in aree appositamente destinate all’interno dei cimiteri, in aree naturali appositamente individuate, nell’ambito delle aree di propria competenza, dai comuni dalle province, dalla regione, in aree private all’aperto (fuori dai centri abitati) con il consenso dei proprietari e senza alcun scopo di lucro, in mare, nei laghi, nei fiumi ed altri corsi d’acqua nei tratti liberi da natanti e manufatti.

La dispersione delle ceneri è autorizzata, secondo la volontà del defunto, espressa per iscritto, dall'ufficiale di stato civile del comune in cui è avvenuto il decesso, ovvero, in caso di ceneri già tumulate, dall'ufficiale di stato civile del comune in cui si trova il cimitero e dall’ASL.

In Campania le ceneri derivanti dalla cremazione, racchiuse in apposita urna cineraria di idoneo materiale, debitamente sigillata e con l’indicazione delle generalità del defunto, possono essere affidate alle persone indicate all’articolo 2 della L.R. 20/2006, sempre previa autorizzazione dell’ufficiale di stato civile, quando vi sia espressa volontà del defunto o volontà dell’eventuale coniuge o, in mancanza, del parente più prossimo individuato secondo gli artt. 74 e segg. del Codice civile.

In ogni caso le ceneri possono essere tumulate nei cimiteri cittadini in cellette ossario.

**Il Servizio di esumazione ed estumulazione**

Le operazioni di esumazione e di estumulazione assicurate dal Servizio Cimitero del Comune di Poggiomarino sono quelle sinteticamente e tipologicamente descritte nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard di qualità garantiti e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tipologia di operazione**  | **Definizione**  | **Tempistica del servizio**  | **Tariffa**  |
| Esumazione Ordinaria  | Disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di sepoltura, o comunque dopo almeno 10 anni.  | Entro 15 giorni dalla richiesta, previo accordo con i parenti. In caso di inerzia dei parenti, trascorsi almeno 90 giorni dalla affissione dell’avviso all’Albo pretorio e nelle bacheche dei cimiteri in cui saranno effettuate le operazioni.  | A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale consultabile presso il cimitero e sul sito web dell’Ente.  |
| Esumazione Straordinaria  | Disseppellimento del cadavere a richiesta dei familiari sia per il trasferimento in altra sepoltura, per procedere a cremazione o a richiesta dell’Autorità giudiziaria prima della scadenza ordinaria (10 anni).  | Entro 10 giorni dalla richiesta.  | A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale consultabile presso il cimitero e sul sito web dell’Ente.  |
| Estumulazione Ordinaria  | Disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato al termine del periodo di concessione o comunque dopo 20 anni.  | Entro 15 giorni dalla richiesta, previo accordo con i parenti. In caso di inerzia dei parenti, trascorsi almeno 90 giorni dalla affissione dell’avviso all’Albo pretorio e nella bacheca del cimitero in cui saranno effettuate le operazioni.  | A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale consultabile presso il cimitero e sul sito web dell’Ente.  |
| Estumulazione straordinaria  | Disseppellimento del cadavere a richiesta dei familiari per trasferimento sia in altra sepoltura che per procedere a cremazione o a richiesta dell’Autorità giudiziaria, prima della scadenza ordinaria (20 anni) della tumulazione. | Entro 10 giorni dalla richiesta  | A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale consultabile presso il cimitero e sul sito web dell’Ente  |
| Traslazione  | Richiesta di spostamento di cadavere, resti ossei o ceneri da una zona all’altra all’interno dello stesso cimitero o in altro cimitero.  | Entro 15 giorni dalla richiesta, previo accordo con i parenti.  | A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale consultabile presso il cimitero e sul sito web dell’Ente.  |

**Il Servizio amministrativo**

L’ufficio amministrativo del Settore Cimitero predispone:

* i contratti relativi alle concessioni cimiteriali;
* le autorizzazioni all’effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all’estero di defunti), di concerto con l’Ufficio di Stato Civile ed ASL competente;
* le autorizzazioni alla cremazione di concerto con l’Ufficio di Stato Civile ed ASL competente;
* le autorizzazioni all’affidamento delle ceneri ai parenti di concerto con l’Ufficio di Stato Civile ed ASL competente;
* le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri, di concerto con l’Ufficio di Stato Civile ed ASL competente;
* le autorizzazioni per il montaggio e smontaggio dei monumenti funebri su fosse individuali da parte dei concessionari;
* le autorizzazioni per le imprese edili operanti nel cimitero su incarico dei privati concessionari di aree nel cimitero.

Inoltre l’ufficio amministrativo del Settore cimitero è deputato alla custodia e registrazione di tutti gli atti concernenti le attività cimiteriali (inumazione, tumulazione, esumazione, estumulazioni etc.). Il personale amministrativo del servizio cimitero effettua o controlla l’effettuazione delle sepolture, aggiorna i registri cimiteriali, fornisce informazioni sulle modalità di accesso ai servizi, la cui gestione amministrativa è effettuata presso il Servizio Cimitero.

**Lampade votive**

Il servizio di illuminazione votiva nel cimitero è gestito dal Comune.

**Reclami e suggerimenti**

Il cittadino-utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici del Settore Cimitero, sia in forma verbale che scritta e attraverso tutti i consueti canali d’accesso.