



COMUNE DI SCALA

Il paese più antico della Costiera Amalfitana

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI



INDICE

- 1. Premessa**
- 2. Principi fondamentali**
- 3. Gli standard di qualità dei servizi**
- 4. Impegni e programmi**
- 5. I servizi erogati**
- 6. Lampade votive**
- 7. Tariffe**
- 8. Reclami e suggerimenti**
- 9. Validità della carta**
- 10. Unità organizzativa responsabile**
- 11. Dove trovare la carta dei servizi**
- 12. Uffici amministrativi del Servizio cimiteri**
- 13. Orario accesso cimitero**
- 14. Orario dei funerali**
- 15. Cosa fare in caso di lutto**
- 16. Consigli utili**
- 17. Il cimitero del Comune di Scala**
- 18. Informazioni generali**

1. PREMESSA

Il Comune di Scala in collaborazione con la Ditta Servizi Funebri Mormile S.A.S. Via Pergola,67/B Minori (SA) concessionaria della gestione completa del Cimitero comunale si è impegnato a perseguire obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione di tutti i servizi funerari e cimiteriali offerti alla cittadinanza. A tal fine è stata redatta questa *Carta dei Servizi Cimiteriali*, che costituisce un importante strumento di conoscenza, di informazione, di tutela e di partecipazione per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei diversi servizi offerti in ambito funerario e cimiteriale.



2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune di Scala gestisce, nel rispetto delle disposizioni di legge, i propri servizi funerari e cimiteriali sulla base dei seguenti principi fondamentali:

A. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

I comportamenti e le azioni, sui quali si basa il rapporto tra i cittadini, il Comune di Scala e la Ditta appaltatrice 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 Scala 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.

B. CONTINUITA'

Il Comune di Scala 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.

C. PARTECIPAZIONE, CHIAREZZA E TRASPARENZA

Il cittadino ha diritto di chiedere chiarimenti e accedere alle informazioni d'interesse, ai sensi della legge n. 241/90 e sue modifiche ed integrazioni in merito alla prestazione di servizi funerari e cimiteriali, nonché a partecipare alla gestione del servizio cimiteri presentando osservazioni e suggerimenti.

Il Comune di Scala, in associazione con la Ditta Servizi funebri Mormile s.a.s., s'impegnano 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 il Comune di Scala garantisce al cittadino procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace.

D. CORTESIA

Il Comune di Scala, con la ditta appaltante assicurano 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.

E. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Comune di Scala persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio cimiteri, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

F. INFORMAZIONE E PRIVACY

I soggetti interessati assicurano una chiara ed esauriva 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 d'informazione. Il Comune di Scala 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" e succ. mod. ed ii..

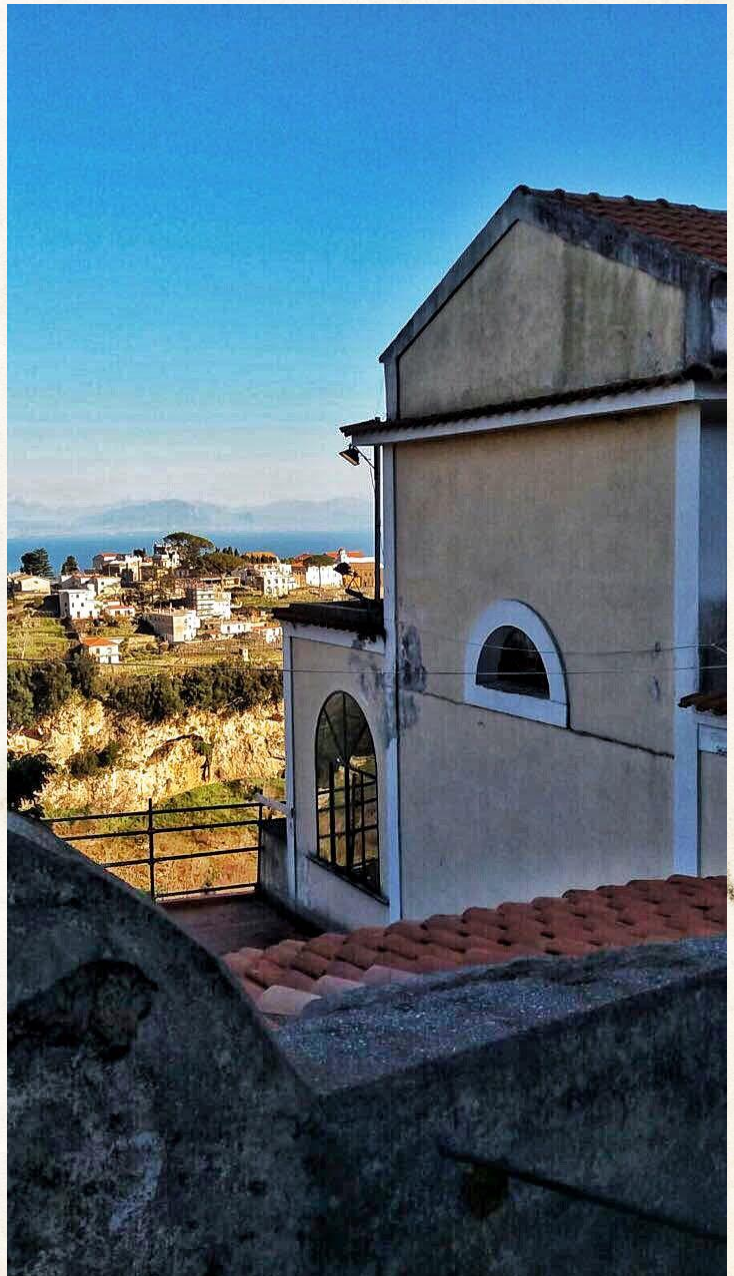
3. GLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

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 del cimitero. 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.



4. IMPEGNI E PROGRAMMI

Relativamente agli impegni e ai programmi del Servizio Cimiteri in merito alla manutenzione ordinaria e straordinaria e agli ampliamenti delle strutture cimiteriali cittadine si richiamano i programmi, i progetti ed il piano regolatore cimiteriale.



5. I SERVIZI EROGATI

I servizi cimiteriali, considerati nel presente documento, sono relativi al Cimitero Comunale sito nel Comune di Scala e 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 del cimitero si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri cittadini.
- 4) Il servizio di illuminazione votiva ed occasionale si occupa di tutte le attività relative all'installazione manutenzione dell'impianto di illuminazione perpetua ed occasionale.

1) Il Servizio di sepoltura

Inumazioni e tumulazioni

La tipologia di sepolture assicurate dal Servizio Cimiteri del Comune di Brescia 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	Tariffe
Inumazione	S' intende la sepoltura tradizionale del feretro nella nuda terra. Il periodo minimo di inumazione è di dieci anni, non rinnovabili.	Al termine della cerimonia funebre.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile presso il cimitero e gli uffici comunali.
tumulazione	S' intende il seppellimento del feretro in un loculo. Il periodo di concessione per le tumulazioni in loculo è di 40 anni, rinnovabili. Inoltre per tumulazione s'intende il seppellimento dei resti ossei o delle ceneri in cellette ossario. Il periodo di concessione per le tumulazioni nelle	Al termine della cerimonia funebre o alla data ed ora concordata con i familiari in caso di tumulazione in cellette ossario.	

	cellette ossario può essere di 30 o 40 anni ed è rinnovabile.		
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, previo pagamento di nuova concessione.	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari.	
Predisposizione dei contratti di concessione, delle autorizzazioni amministrative relative ai trasporti funebri, alla cremazione, alla dispersione e all'affidamento delle ceneri.	Gli Uffici amministrativi del Servizio Cimiteri predispongono: <input checked="" type="checkbox"/> i contratti relativi alle concessioni cimiteriali; <input checked="" type="checkbox"/> le autorizzazioni all'effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero di defunti);	Entro massimo 48 ore dalla richiesta.	Soggette, ove previsto, all'imposta di bollo.

- le autorizzazioni alla cremazione;
- le autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai parenti;
- le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri.

I manufatti cimiteriali sono concessi sulla base dei principi di seguito sinteticamente individuati e descritti.

CRITERI PER LA CONCESSIONE DI LOCULI

Manufatto Criterio Deroghe Casi particolari e traslazioni LOCULI SINUSOIDALE:

La concessione avviene seguendo un andamento sinusoidale e cioè partendo dal loculo più basso in 1^a fila - e risalendo fino al loculo più alto (non oltre comunque la terza fila), poi scendendo dal loculo più alto a quello più basso. L'assegnazione avviene in ordine cronologico in base alla data e ora di morte della persona, come riportato sul certificato necroscopico.

CONCESSIONE DI LOCULI A VIVENTI:

è attualmente completata.

INVALIDITA'

Nell'ipotesi in cui il coniuge o una persona legata al defunto da vincolo di parentela di primo grado siano affetti da un'invalidità, certificata dall'ASL, pari ad almeno l'80%, il defunto potrà essere sepolto in un loculo ubicato in una fila più bassa di quella che gli sarebbe stata assegnata applicando il sistema sinusoidale. Nel caso in cui alle persone sopra indicate sia riconosciuta, successivamente al momento della sepoltura del congiunto, un'invalidità certificata dall'ASL, pari ad almeno l'80%, sarà possibile, su loro richiesta, traslare il defunto in un loculo ubicato in una fila più bassa

AVVICINAMENTO CONIUGI:

Non è possibile, per la disponibilità attuale dei loculi, avvicinare i coniugi defunti assegnando due loculi con il sistema sinusoidale. L'avvicinamento sarà eventualmente concesso dopo domanda effettuata dai parenti prossimi e vista la disponibilità degli altri concessionari interessati all'operazione. **Oppure in alternativa**, in caso vi sia la disponibilità di loculi che si siano resi liberi a seguito di estumulazione, sarà possibile avvicinare i coniugi defunti tumulando il defunto nella stessa campata in cui è sepolto il coniuge premorto.

TRASLAZIONI

E' possibile autorizzare spostamenti di defunti all'interno dello stesso cimitero purché il defunto sia collocato in un loculo. Quindi, l'unica condizione è che, una volta aperto il tumulo, il feretro sia in condizioni tali da consentire il suo trasferimento senza alcun rischio igienico-sanitario. La perfetta tenuta del feretro è accertata dal responsabile del servizio dell'AUSL competente o da altro medico suo delegato che, in caso contrario, dispone per una sistemazione idonea a consentire il trasporto. Viene effettuato il c.d. "rifascio del feretro", cioè la sostituzione della bara con una più adeguata, oppure con la collocazione della vecchia cassa in un'altra che assicuri una perfetta tenuta.

Queste operazioni sono eseguite alla presenza del Responsabile del Servizio di Polizia mortuaria, del responsabile del cimitero e del responsabile del servizio dell'AUSL. Tutti gli obblighi sanitari ed amministrativi ricadono sul richiedente il servizio.

CRITERI PER LA CONCESSIONE DI CELLETTE OSSARIO/CINERARIO

Manufatto Criterio Casi particolari e traslazioni CELLETTE OSSARIO/CINERARIO

I familiari dei defunti, in base alla disponibilità di manufatti, possono scegliere liberamente in quale celletta ossario/cinerario collocare i resti ossei o le ceneri dei loro congiunti. Le varie tipologie di manufatti sono dati in concessione come previsto dalla regolamentazione comunale.

TRASLAZIONI

La stessa libertà di scelta vale in caso di spostamento dei resti ossei o delle ceneri da cimitero a cimitero o all'interno dello stesso cimitero, quanto il richiedente dimostri di essere titolare di concessione. Non è previsto alcun rimborso.

CRITERI PER LA CONCESSIONE DELLE SEPOLTURE DI FAMIGLIA

Manufatto Criterio DURATA DELLA CONCESSIONE PARETI, TOMBE/ GIARDINO

Attualmente le sepolture di famiglia sono date in concessione in base all'ordine cronologico con cui sono state presentate le domande. Novantanove anni, rinnovabili.

CRITERI PER L'INUMAZIONE

Manufatto Criterio DURATA DELLA CONCESSIONE AREA PER INUMAZIONE

I campi d'inumazione sono divisi in riquadri e l'utilizzazione delle fosse deve arsi cominciando da un'estremità di ciascun riquadro e successivamente, fila per fila, procedendo senza soluzione di continuità. Durata ordinaria: 10 anni. In ogni caso si evidenzia che le concessioni dei manufatti cimiteriali per la tumulazione (loculi, ossari, pareti di famiglia, tombe giardino, cappelle) e l'inumazione sono dei semplici diritti d'uso, che non conferiscono alcun diritto di proprietà al concessionario, ai suoi eredi e/o aventi causa.

È importante sapere che l'ornamentazione del monumento funebre lapidi, cippi e tumuli deve essere preventivamente autorizzata dal Servizio Cimiteri. In caso di violazione delle norme previste, previa diffida, è disposta la rimozione del monumento.

Cremazione

La cremazione è la pratica di sepoltura sinteticamente descritta nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard di qualità garantiti dalla Società concessionaria del servizio e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

Tipologia sepoltura Definizione Standard di qualità garantiti Tariffa

Cremazione Pratica mediante la quale il cadavere, i resti mortali e i resti ossei sono sottoposti a procedura di combustione. A cremazione avvenuta, le ceneri potranno essere tumulate in loculi, cellette/ossario, disperse in natura o conservate presso il domicilio, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale in materia.

In particolare, chi intende ricorrere alla cremazione deve sapere che:

L'autorizzazione alla cremazione, rilasciata dall'Ufficiale di Stato civile, è concessa nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari attraverso una delle seguenti modalità:

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 statuari 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 dal e 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 (giardini delle rimembranze), in natura (mari, laghi, fiumi, boschi, ecc., purché liberi da manufatti e natanti) o in aree private all'aperto con il consenso dei proprietari e senza alcun scopo di lucro.

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

alla data di entrata in vigore del regolamento regionale vigente, dall'ufficiale di stato civile del comune in cui si trova il cimitero. 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 ai familiari, 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. La durata della concessione verrà regolamentata da atto pubblico.

A chi rivolgersi per maggiori informazioni?

- Alla Ditta SERVIZI FUNEBRI MORMILE S.A.S. Via Pergola, 67/B (9.30 – 12.30/16.00 -17.30 da lunedì a giovedì).

Per eventuali prenotazioni o informazioni: numero verde gratuito: 800978693 – Cell. 3388691435 – FAX 089851180

2) Il servizio di esumazione ed estumulazione

Le operazioni di esumazione e di estumulazione assicurate dal Comune tramite il proprio responsabile incaricato, 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

Disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di sepoltura, o comunque dopo almeno 10 anni. Il Responsabile del servizio invierà comunicazione scritta ai congiunti con allegato numero ordinanza sindacale e bollettino di c/c postale prestampato con l'importo da versare per esercizio del servizio cimiteriale. A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale consultabile presso il cimitero e scaricabile dal sito del comune.

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 comunale e scaricabile dal sito del comune.

Estumulazione ordinaria

Disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato al termine del periodo di concessione o comunque dopo 20 anni. Effettuata a richiesta dell'utente ed effettuato entro 15 giorni dalla domanda. A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale consultabile presso il cimitero e scaricabile dal sito del comune.

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 prevista dal regolamento di P.M. Entro 10 giorni dalla richiesta. A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta consultabile presso tutti i cimiteri cittadini e scaricabile dal sito del comune.

Traslazione

Richiesta di spostamento di cadavere, resti ossei o ceneri da una zona all'altra all'interno dello stesso cimitero o in altro cimitero cittadino. Entro 15 giorni dalla richiesta, previo accordo con i parenti. A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta consultabile presso il cimitero comunale e scaricabile dal sito del Comune.

Che cosa è necessario sapere in caso di esumazione e di estumulazione?

Ogni anno entro la fine di settembre dell'anno in corso il Comune di Scala procede alla pianificazione delle future esumazioni ed estumulazioni ordinarie sulla base sia delle reali necessità ricettive del cimitero, che della scadenza delle concessioni. Trascorsi 30 anni dalla tumulazione, si procede ad estumulare i defunti. La scelta delle salme da estumulare è determinata dalla possibilità concreta di recuperare, con una semplice manutenzione straordinaria, i loculi liberati e dare quindi risposta alle richieste di concessioni nuove da parte dell'utenza.

Cosa fare in caso di esumazioni e di estumulazioni?

Il Responsabile del Servizio Cimitero provvede:

1- a dare notizia alla cittadinanza degli elenchi dei defunti da esumare e da estumulare, mediante specifico avviso affisso in ogni bacheca posta all'ingresso del cimitero; Inoltre, viene inviata comunicazione scritta con ordinanza sindacale e descrizione dell'operazione con l'importo da versare alla ditta incaricata della gestione del servizio.

2- a collocare appositi cartelli sulle tombe dei defunti da esumare e sui loculi e sui cippi dei defunti inseriti in elenco. È importante sapere che la normativa prevede a carico del Comune esclusivamente l'obbligo di pubblicare l'avviso, informare i parenti interessati ai servizi cimiteriali, con le modalità ed i tempi descritti al punto 1).

Quando i parenti sono a conoscenza che il nominativo di un loro caro, è inserito negli elenchi dei defunti da esumare e/o da estumulare devono contattare sollecitamente il custode cimiteriale o il Servizio Cimiteri. In particolare gli utenti sono invitati a lasciare i loro dati anagrafici ed i recapiti telefonici per essere contattati.

SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI

Le esumazioni e le estumulazioni possono essere effettuate durante tutto l'anno. Generalmente, però, per motivi igienico sanitari sono sospese durante i mesi estivi. Nei giorni che precedono l'inizio delle operazioni, chi ha lasciato il recapito telefonico è contattato dalla ditta Servizi Funebri Mormile sas., che lo informa circa la data e l'ora dello svolgimento delle operazioni, sulla base della pianificazione programmata dal Servizio.

Quali scelte possibili al termine delle operazioni di esumazione e di estumulazione?

E' possibile scegliere tra le seguenti modalità di trattamento dei resti mortali o dei resti ossei risultanti dalle operazioni di esumazione o di estumulazione.

DESTINAZIONI POSSIBILI DEI RESTI OSSEI E DEI RESTI MORTALI RESTI OSSEI:

Tumulazione in una celletta ossario per un periodo previsto da atto pubblico.

Tumulazione in una tomba di famiglia.

Tumulazione, se vi è spazio sufficiente, all'interno di un loculo in cui è già tumulato un altro congiunto.

Collocazione nell'ossario comune: i resti ossei, non rivendicati dai parenti entro 3 mesi dall'effettuazione delle operazioni di esumazione o di estumulazione, sono depositi nell'ossario comune. I resti ossei vengono collocati nell'ossario comune anche in caso di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte di un congiunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del proprio congiunto.

RESTI MORTALI Inumazione: i resti non scheletrici sono sepolti nella nuda terra per almeno 2 anni. Sul luogo di inumazione è collocato un cippo provvisorio sul quale può essere applicata la foto del defunto. considerata la provvisorietà della sistemazione e la breve durata del periodo di inumazione non è autorizzata la posa di un monumento funebre duraturo (cippo e tumulo). I resti mortali, decorso il periodo sopra indicato, sono di norma esumati e gli eventuali resti ossei, non rivendicati dai parenti al momento dell'effettuazione delle operazioni originarie di esumazione o di estumulazione, sono depositi nell'ossario comune. I resti ossei sono collocati nell'ossario comune anche in caso di univoca ed esplicita

manifestazione di volontà da parte di un congiunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del proprio congiunto.

Cremazione: I resti mortali possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate o , affidate ai parenti.

Chi è autorizzato ad effettuare le scelte

I parenti o le imprese di onoranze funebri che si presentano presso gli uffici della Direzione Cimiteri agiscono in nome e per conto di tutti gli eredi e si assumono le responsabilità, anche di natura penale, in caso di eventuali dichiarazioni false o reticenti.

3) Il Servizio di Custodia e manutenzione dei cimiteri Tipologia di operazione Definizione Standard di qualità Pulizia e raccolta rifiuti

Svuotamento cestini, pulizia, servizi igienici, viali, piazzole e canali. Svuotamento cestini: sulla base delle esigenze e delle previsioni del contratto di gestione.

Pulizia viali, piazzole e canali: almeno ogni 15 giorni.

Pulizia servizi igienici: quotidiana

Verde e giardinaggio

Diserbo dalle erbe infestanti e mantenimento dei prati, delle piante e delle siepi esistenti all'interno del cimitero come previsto da contratto. Secondo le necessità e comunque non meno di 4-5 volte l'anno.

Servizio idrico

Presenza di fontane per attingere acqua. Il servizio è garantito presso tutte le aree del cimitero.

Servizio di bus- navetta gratuito

L'amministrazione comunale mette a disposizione degli utenti per il giorno 1 e 2 novembre il servizio di navetta per il trasporto persone al cimitero. (Per orari e fermate rivolgersi all'ufficio Vigili urbani)

Camera mortuaria

In caso di sosta in attesa di sepoltura, di cremazione o di trasporto, i feretri possono essere collocati nella camera mortuaria presente nel cimitero di Scala. Il deposito dei feretri è a titolo oneroso, salvo che non si verifichino particolari esigenze da parte del Comune o del gestore del tempio di cremazione.

Deposito mortuario

In caso di soggetti deceduti, in luoghi pubblici o in abitazioni per le quali l'ASL competente territorialmente ha certificato l'antigienicità, per lo svolgimento del periodo di osservazione o l'effettuazione di riscontro diagnostico, autopsia o altro provvedimento disposto dall'Autorità giudiziaria, le salme possono essere trasportate presso il deposito mortuario che si trova presso il Cimitero di Salerno.

4) Il Servizio amministrativo

Gli Uffici amministrativi del Servizio cimiteri 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);
- le autorizzazioni alla cremazione;
- le autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai parenti;
- le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri.

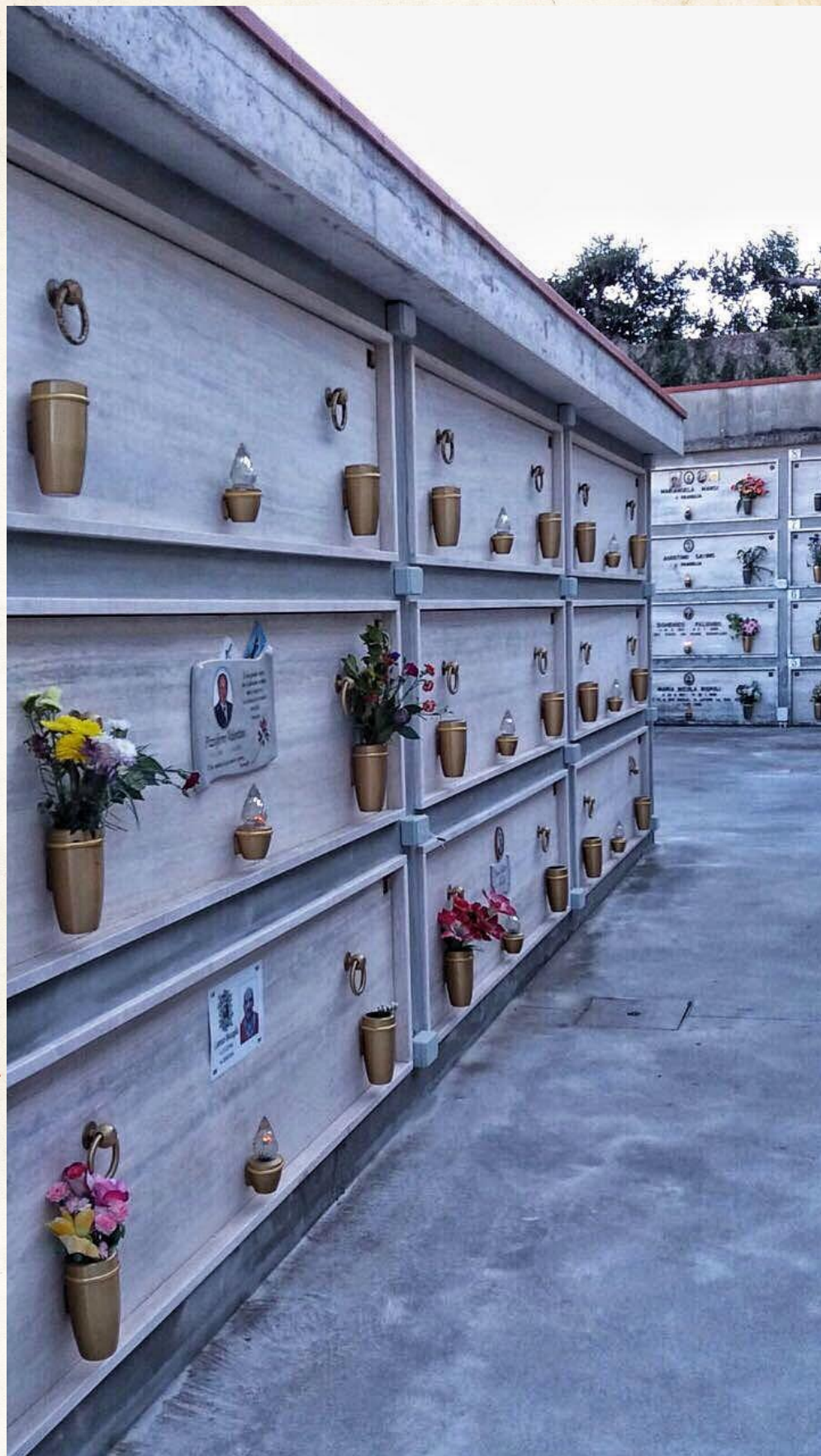


6. LAMPADE VOTIVE

Il servizio di illuminazione votiva nei cimiteri cittadini è affidato Società: SERVIZI FUNEBRI MORMILE S:A:S Via Pergola, 67/b – 84010 Minori (SA) numero verdè: 800978693 - Fax.:089851180 – 3388691435, email mormile_giuseppe@libero.it.

A tale servizio competono le manutenzioni ordinarie e straordinarie, gli estendimenti e le nuove realizzazioni oltre ai lavori di allaccio e stacco delle lampade votive. La sede cui rivolgersi è presso gli uffici all'interno del Cimitero comunale.

Per la segnalazione di lampade votive spente è sempre attivo un call center, 24 ore su 24, **(Numero verde 800978693)** dove è possibile comunicare la segnalazione indicando il nome del defunto, la posizione del loculo e il numero di telefono dell'intestatario della fornitura. La Ditta Servizi Funebri Mormile S.A.S. al fine di rendere più agevole ed omogeneo il servizio di illuminazione votiva perpetua, fornendo anche maggiore tutela alla clientela, invierà comunicazioni con allegati bollettino di C./C. postale prestampato con la cifra (IVA compresa) da pagare, relativa al canone annuale lampade votive per l'anno di riferimento.



7. TARIFFE

I1) INUMAZIONE SALME: 200.00 + 44.00(IVA. 22%)	TOT. EURO 244.00
I2) INUMAZIONE ARTI E FETI: 150.00 + 33.00(IVA. 22%)	TOT. EURO 183.00
E1) ESUMAZIONI ORDINARIE: 350.00 + 77.00(IVA. 22%)	TOT. EURO 427.00
E3) ESUMAZIONI CON SALMA NON MINERALIZ.A: 200.00 + 44.00(IVA. 22%)	TOT. EURO 244.00
T1) TUMULAZIONE ORDINARI: 350.00 + 77.00(IVA. 22%)	TOT. EURO 427.00
T2) TUMULAZIONE RESTI M.LI: 150.00 + 33.00(IVA. 22%)	TOT. EURO 183.00
E2) ESTUMULAZIONI: 350.00 + 77.00(IVA. 22%)	TOT. EURO 427.00
T3) TRASLAZIONE FERETRO: 350.00 + 77.00(IVA. 22%)	TOT. EURO 427.00
R1) RICEVIMENTO SALMA: 150.00 + 33.00(IVA. 22%)	TOT. EURO 183.00
C1) CASSETTINO IN ZINCO: 30.00 + 6.60(IVA. 22%)	TOT. EURO 36.60
R2) RICOGNIZIONE SALMA: 150.00 + 33.00(IVA. 22%)	TOT. EURO 183.00
S1) SMALTIMENTO RIFIUTI (materiale lapideo,etc.) 75.00 + 16.50(IVA. 22%)	TOT. EURO 91.50

Note:

T2) si intende anche cassetto in zinco contenenti resti ossei, urne cinerarie, apertura/chiusura marmo del tumulo, etc..

R1) si intende anche cassetto in zinco contenenti resti ossei, urne cinerarie, gestione pratiche amministrative, etc..



8. RECLAMI E SUGGERIMENTI

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

- 1- in forma scritta all'indirizzo: Servizio Cimiteri del Comune di Scala Via _____
- 84010 Salerno tramite fax al n. _____;
- 2- tramite posta elettronica all'indirizzo: _____;
- 3- telefonicamente: _____;

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.

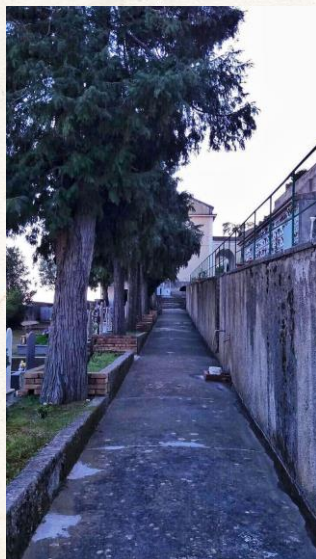
Il Comune, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti. Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della 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 cimiteri.

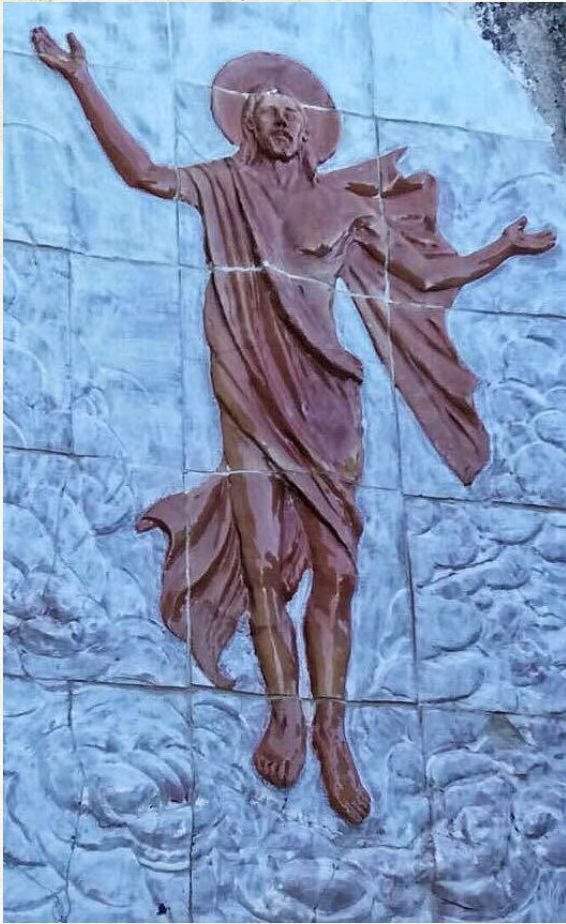
Il Comune si impegna a garantire al cittadino utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO-UTENTE

Il Comune considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, è effettuata un'attenta ed approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti.

Il Comune inoltre ha effettuato indagini di *customer satisfaction* al fine di rilevare gli eventuali motivi di insoddisfazione dei cittadini-utenti, per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi. Allo scopo di verificare periodicamente la qualità dei servizi erogati il Comune ha inoltre previsto dei "Tavoli di confronto e concertazione" con le imprese di onoranze funebri e con quelle di lavorazione dei marmi che si riuniscono periodicamente.



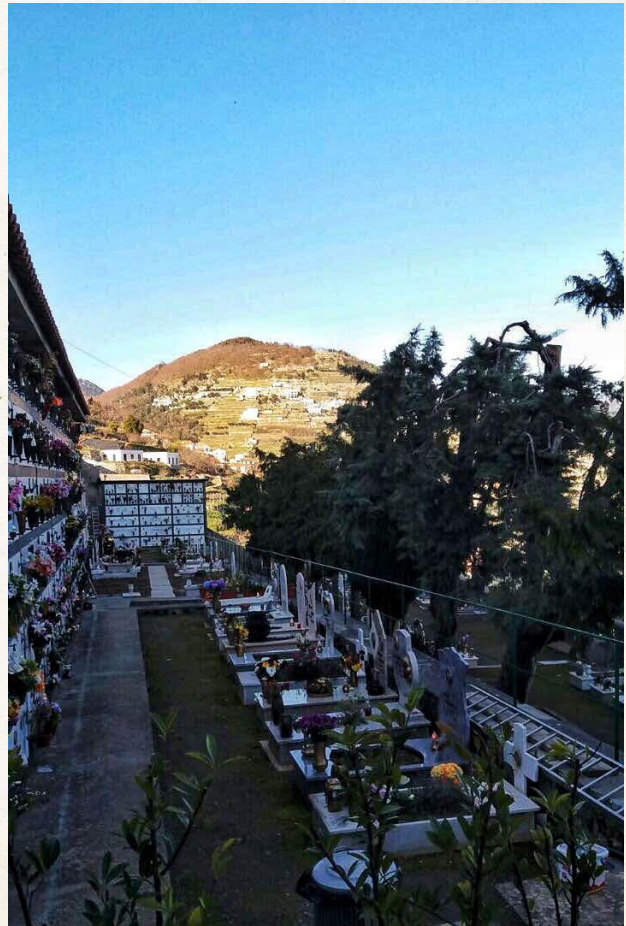


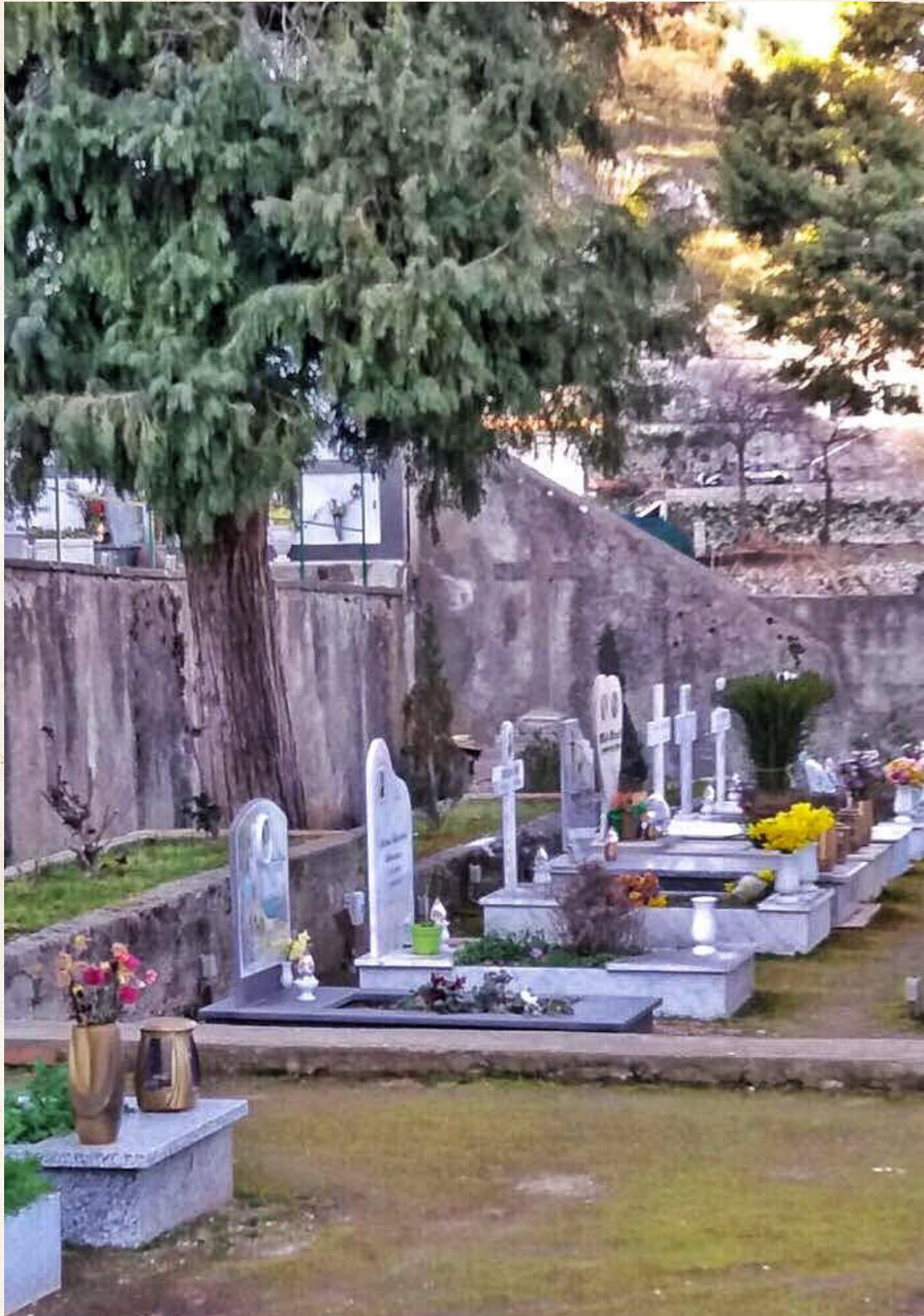
9. Validità della Carta

La presente carta, approvata con deliberazione della Giunta comunale, entrerà in vigore entro giorni 30 (trenta) dall'esecutività della suddetta deliberazione e la stessa sarà soggetta a revisione annuale.

10. Unità organizzativa responsabile.

Responsabile delle informazioni contenute nel presente documento è il Responsabile dei Servizi cimiteriali del Comune con la Società Servizi Funebri Mormile S.a.s che gestisce tutti i servizi cimiteriali in concessione.





11. Dove trovare la carta dei servizi

La presente carta dei servizi è reperibile in forma stampata, nella sua versione integrale, presso il Servizio Cimiteri, L'Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune di Scala. Inoltre, è visionabile presso il cimitero del Comune di Scala.

12. UFFICI AMMINISTRATIVI DEL SERVIZIO CIMITERI

Tutte le richieste relative a modalità di sepoltura, rilascio di concessioni di loculi, tombe, o altro, devono essere presentate al Comune di Scala.

Gli Uffici Amministrativi sono ubicati in:

Scala, Piazza Municipio, 1 Tel. 089/857115 -

Fax 089/858977, e-mail: protocollo@pec.comune.scale.sa.it

Apertura al pubblico:

(8.30-12.30 dal lunedì al venerdì)

13. ORARIO ACCESSO AI CIMITERO

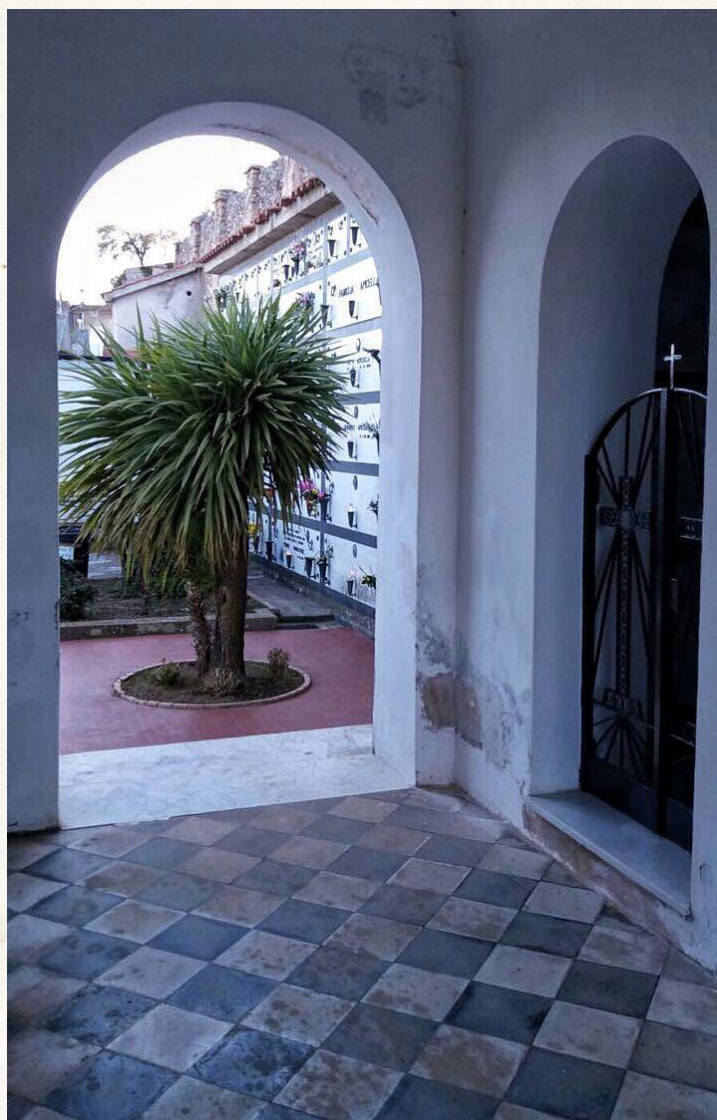
ORARIO NORMALE (da ottobre a marzo).

I giorni di giovedì, sabato e domenica dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 18.30

Il cimitero sarà aperto per mezza giornata in tutte le festività. Il giorno di Pasqua, il 25 dicembre e il 15 agosto dalle 8.30 alle 12.00.

ORARIO ESTIVO (mesi di aprile e settembre)

I giorni di giovedì, sabato e domenica dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 18.30



14. ORARIO DEI FUNERALI

mattina: alle ore 9.00 e alle ore 12.00 **pomeriggio:** alle ore 15.45 e alle ore 17.30

15. COSA FARE IN CASO DI LUTTO

Se il decesso avviene in casa occorre chiamare il medico curante o la guardia medica che ne accerti le cause e compili un certificato su apposito modulo.

L'ufficiale di Stato civile o l'impresa di onoranze funebri prescelta devono avvisare il medico necroscopo (presso l'A.S.L.) che procederà all'accertamento di morte e compilerà un altro certificato;

I familiari o l'impresa di onoranze funebri devono denunciare all'ufficio di Stato Civile del Comune il decesso con i dati anagrafici del defunto entro 24 ore portando i certificati rilasciati sia dal medico, sia dal medico necroscopo.

Se il decesso avviene in ospedale o in casa di cura, per la denuncia e le relative certificazioni provvede l'Amministrazione Ospedaliera o la Direzione della Casa di Cura.

In caso di morte violenta, di morte improvvisa per la strada o in luoghi pubblici, ovvero in caso di morte di persone che vivono sole, è necessario avvertire l'Autorità Giudiziaria, la quale dopo gli accertamenti darà disposizione per la rimozione della salma.



16. CONSIGLI UTILI

- Diffidare di chi, non richiesto, vi contatta per offrire servizi funebri o per segnalare un'impresa funebre;
- Scegliere l'impresa funebre con calma valutando la convenienza e qualità del servizio, confrontando i prezzi, facendosi eventualmente consigliare da amici o parenti che hanno avuto recenti esperienze;
- Non esistono né sono ammesse imprese di onoranze funebri esclusive di ospedali e case di cura;
- Delegare possibilmente ad un familiare emotivamente meno coinvolto le procedure per lo svolgimento del funerale o farsi accompagnare da persona amica;
- Richiedere il preventivo scritto del funerale con il dettaglio di tutte le prestazioni;
- Leggere attentamente ciò che si firma e comunque non firmare mai niente in bianco";
- Evitare di chiedere fin dall'inizio il cofano e gli addobbi più costosi senza avere un metro di paragone;
- Richiedere e conservare la ricevuta fiscale (che è esente da IVA): le spese sostenute per il funerale si possono in parte dedurre dalla denuncia dei redditi.

17. IL CIMITERO DEL COMUNE DI SCALA

- **Centrale:**

o Indirizzo: **Via Cimitero, 1**

Nel cimitero è prevista la presenza di almeno un custode. Il custode 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 la sede dell'azienda gestrice dei servizi.

18. Informazioni generali

- Ulteriori informazioni sui servizi erogati, sulla normativa di riferimento possono essere reperite all'indirizzo internet www.servizifunebriormile.it

