



MUNICIPIO DI MESSINA
DIPARTIMENTO SERVIZI CIMITERIALI
Via Catania n°118 – Messina
mail: cimiteri@pec.comune.messina.it

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

INTRODUZIONE

La **CARTA** dei **SERVIZI CIMITERIALI** rappresenta lo strumento mediante il quale il cittadino è informato sulle attività e sui servizi erogati in materia cimiteriale, dandogli l'opportunità di valutare se i servizi resi siano, per qualità, quantità e tempestività, conformi agli standard di riferimento assunti. E', pertanto, un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta, il Dipartimento Servizi Cimiteriali si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice "Guida al Servizio cimiteriale comunale", o un semplice atto burocratico; essa si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti /Clienti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con la stessa, si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha, sempre e comunque, diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti/ clienti.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

La carta dei servizi consente al cittadino la partecipazione al continuo processo di mantenimento di elevati livelli qualitativi del servizio, ovvero anche di miglioramento, a mezzo segnalazioni di disservizi e/o formulazione di suggerimenti ; costituisce, altresì, per l'Amministrazione Cimiteriale un obiettivo da perseguire nell'ambito dell'attività previsionale e programmatica, sicuramente una delle sfide più importanti per l'innovazione ed il cambiamento perché, postulando la conoscenza e l'ascolto dell'utente nel momento fondamentale della progettazione e delle verifiche, l'Amministrazione può individuare quelle aree di sicura criticità su cui lavorare per migliorarsi.

La redazione della carta dei servizi ha, come logica conseguenza, la creazione all'interno di tutti gli Uffici coinvolti di un clima di coinvolgimento e motivazione delle risorse umane che superi il paradigma della "cultura dell'adempimento", concentrando le proprie energie e le proprie azioni in una logica di raggiungimento del risultato.

Con il contenuto della presente Carta dei Servizi si vuole, inoltre, rendere edotta la pubblica cittadinanza fornendo, in generale, le informazioni necessarie sulla gestione dei servizi cimiteriali, come sotto indicati, e la conoscenza della terminologia adeguata per poter accedere ai suddetti servizi.

Nella formulazione della presente carta dei servizi, si è tenuto conto principalmente delle sotto indicate finalità, che mirano ad attivare un progetto di qualità, attraverso due ordini di azioni: interventi di tipo organizzativo

(verifiche, revisioni, riprogettazione degli uffici e degli strumenti di rapporto con il pubblico) ed interventi di tipo formativo (preparazione del personale ad una corretta interpretazione del nuovo ruolo da assumere in merito al rapporto con il pubblico):

- Ridurre il differenziale negativo tra le aspettative del cittadino circa la prestazione del servizio richiesto e la effettiva percezione della qualità dello stesso in fase di erogazione;
- Trasformare l'approccio dell'Amministrazione Cimiteriale con il pubblico (orientamento al cittadino/cliente);
 - Migliorare le abilità relazionali del personale "di contatto" con il pubblico;
 - Rinnovare i processi di comunicazione all'interno del Dipartimento;
 - Gestire in modo efficiente le eventuali situazioni di disservizio;
 - Introdurre il concetto di "cliente interno", in particolare nei rapporti tra il personale "di contatto" e quello cosiddetto "di supporto";

La **CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI** è composta da:

1. un corpo centrale con validità pluriennale che descrive in generale i servizi erogati dal Dipartimento Cimiteri
2. una parte variabile che contiene informazioni che possono variare di anno in anno;
3. La Carta dei servizi si articola in 10 capitoli; il capitolo 5, relativo ai servizi cimiteriali, si suddivide in nove parti.

1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le principali norme di riferimento su cui è fondata la carta dei servizi sono:

- La **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994** in materia di "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", che richiede ai soggetti erogatori di pubblici servizi il rispetto di alcuni principi fondamentali, attraverso la predisposizione di apposite verifiche sulla qualità ed efficacia dei servizi resi;
- La **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Aprile 1994** che contiene le linee guida per la realizzazione della carta come gli standard di qualità ed il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti, attraverso l'attivazione di un vero e proprio "*processo di ascolto*" del cittadino/utente/cliente;
- il **Decreto Legislativo n. 286 del 30 Luglio 1999** "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche", art. 11 "*Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi*";

- La **Legge n. 150 del 07 Giugno 2000** "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- La **Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 Marzo 2004** relativa alla "*Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*", che richiede alle Amministrazioni di dare valore al punto di vista dei cittadini, diventando così l'ascolto degli stessi, una funzione cardine, permanente, organizzata dei servizi pubblici;
- La **Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 19 Dicembre 2006** relativa ad un "*Pubblica Amministrazione di qualità*", che indirizza le pubbliche Amministrazioni, secondo piani pluriennali, alla qualità dei servizi resi, attraverso la previsione di obiettivi di miglioramento della qualità ed ancorando al raggiungimento di tali obiettivi le retribuzioni di risultato dei dirigenti e dei funzionari pubblici;
- Il **Decreto Legislativo del 27 Ottobre 2009 n.150** "*Attuazione della legge 4 Marzo 2009 n°15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Riforma Brunetta)*" che collega la performance individuale alla qualità dei servizi, nel senso che la misurazione e la valutazione della stessa è in funzione del miglioramento della suddetta qualità.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

I principi a cui si ispira la Carta dei Servi Cimiteriali sono i seguenti:

EGUAGLIANZA ed IMPARZIALITÀ'

1. Le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti e l'accesso al servizio devono ispirarsi ai principi di egualanza dei diritti dei cittadini.
2. L'egualanza è intesa come divieto di ogni discriminazione sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Tutti gli Uffici Cimiteriali nell'agire amministrativo si adeguano al sopra indicato principio che si traduce nel trattamento imparziale riservato a tutti gli utenti, secondo criteri di obiettività, giustizia ed equità.

EFFICIENZA ed EFFICACIA

Gli Uffici Cimiteriali improntano l'organizzazione dei servizi e l'erogazione delle prestazioni ai criteri dell'efficienza e dell'efficacia, specificando che per efficienza, si intende la fornitura di prestazioni e servizi mirando al massimo livello qualitativo e quantitativo rispetto alle risorse disponibili ed ai programmi stabiliti; per efficacia, si intende la fornitura di prestazioni e servizi mirando al massimo livello qualitativo e quantitativo rispetto ai bisogni ed alla soddisfazione degli utenti.

PARTECIPAZIONE

Gli utenti dei servizi e delle prestazioni cimiteriali hanno diritto a partecipare, nell'erogazione di un servizio, secondo quanto sotto indicato:

- 1.** L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può partecipare direttamente alla procedura amministrativa attivata a seguito sua richiesta. Il cittadino, ha inoltre, diritto a conoscere il Responsabile del procedimento, i tempi di esecuzione dell'atto richiesto e tutti gli atti del procedimento di interesse.
- 2.** Il diritto di accesso è disciplinato dalle norme di cui alla legge 7 Agosto 1990 n. 241.
- 3.** L'utente può, inoltre, formulare in forma scritta proposte, memorie, osservazioni o suggerimenti atti al miglioramento del servizio, così come previsto dalla medesima legge n°241/90.
- 4.** Gli Uffici hanno l'obbligo di dare riscontro all'utente entro e non oltre giorni 30 (trenta) dalla ricezione della richiesta di accesso.
- 5.** I cittadini possono esprimere un giudizio, attribuendo un valore numerico, sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi erogati e/o presentare reclami (allegata alla presente Carta dei Servizi, la scheda di Customer Satisfaction, scaricabile anche on line dal sito www.comune.messina.it –Sezione Trasparenza /Valutazione/Merito - illustrata più avanti).

CONTINUITA' e SICUREZZA del SERVIZIO

- 1.** I servizi sono garantiti, dall'Amministrazione Cimiteriale, in modo continuativo e regolare, senza interruzioni, in modo particolare per i servizi essenziali e di emergenza non rinviabili, sono assicurati tutti i giorni – feriali ed estivi.
- 2.** Il personale, a rotazione, è sempre reperibile e qualora, per motivazioni indipendenti dalla volontà dell'Amministrazione Cimiteriale, l'erogazione di uno specifico servizio non fosse possibile, si assicura, comunque, l'impegno a limitare al massimo i disagi:
 - comunicando all'utenza il motivo dell'interruzione temporanea del servizio, con affissioni di cartelli presso gli uffici o dando comunicazione a mezzo stampa;
 - utilizzando, per far fronte all'emergenza, personale assegnato ad altre competenze.

CORTESIA e AFFABILITA'

Gli Uffici Cimiteriali garantiscono ai cittadini un rapporto ispirato ai presupposti di cortesia e rispetto. A tal fine tutto il personale dipendente è tenuto ad identificarsi, nei modi di legge, ed a agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi inerenti la materia specifica del servizio richiesto ed erogato. Sono assolutamente vietati atteggiamenti di superiorità legati alla funzione esercitata o comportamenti vessatori e scoraggianti nei confronti del cittadino, che dovrà sempre essere accolto con piena disponibilità e cortesia, alla luce anche dello stato di lutto, mestizia e dolore che rende necessario il ricorso ai servizi cimiteriali.

OBBLIGHI di PUBBLICAZIONE

L'Amministrazione Cimiteriale deve provvedere ad una puntuale informazione del cittadino sulle prestazioni offerte, mediante la divulgazione della presente carta dei servizi, di eventuali depliants informativi, on line attraverso il sito istituzionale www.cimiterimessina.it. La pubblicazione on line svolge tre funzioni:

- informa i cittadini, rendendoli edotti a mezzo un linguaggio semplificato e comprensibile dai destinatari;
- costituisce un controllo della performance cimiteriale;
- comunica delle informazioni in modo completo, intelligibile e comparabile.
- Vengono resi disponibili tutta la modulistica

3. I RAPPORTI CON I CITTADINI

IL PROCESSO DI ASCOLTO – L'ascolto del cittadino/utente/cliente 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. Rilevare la **customer satisfaction** consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

Dunque, l'ascolto deve diventare una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici, da effettuare a scadenza annuale ed in maniera assolutamente anonima, i cui risultati dovranno essere indicati nel rapporto annuale di valutazione della carta servizi.

Le forme di ascolto previste sono costituite da:

- a** – L'utilizzo di un questionario di customer satisfaction, già adottato dall'Amministrazione Cimiteriale, scaricabile dal sito web del Comune ed allegato alla presente carta dei servizi;
- b** – Analisi di tutti gli eventuali suggerimenti, proposte, reclami presentati dai cittadini;
- c** – Verifica costante del rispetto degli impegni assunti nella programmazione annuale e pluriennale e contenuti nella presente Carta dei Servizi.
- d** – Creazione di eventuali totem divulgativi.

I SUGGERIMENTI e i RECLAMI – Ciascun utente può presentare reclamo in merito ad uno specifico servizio richiesto e mal erogato.

I reclami devono essere presentati al Dipartimento per iscritto mediante compilazione modulo on line compilando il modulo cartaceo direttamente presso il Front-Office della Polizia Mortuaria sito in Via Catania 118 e devono contenere tutte le informazioni necessarie per la risoluzione del problema l'indicazione del nominativo, indirizzo e telefono del reclamante, necessari per il riscontro amministrativo. Il reclamo eventualmente presentato, in modo informale (orale diretto o telefonico), sarà considerato, in ogni caso, alla stessa stregua di una semplice segnalazione; i reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.

Entro gg.30 (trenta) lavorativi verrà fornita risposta scritta al cittadino e qualora, la richiesta comporti un'approfondita analisi, sempre entro gg.30 (trenta) lavorativi, sarà comunque, inoltrata al cittadino una lettera con la spiegazione delle ragioni relative alla necessità di tempi più lunghi. L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei servizi.

4 . I SERVIZI RESI

Parte I -IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO CIMITERIALE / SPORTELLO PUBBLICO

Il Dipartimento Servizi Cimiteriali deve assicurare tutta l'attività di front e back office relativa ai servizi cimiteriali di cui ha la gestione. L'ufficio è aperto al pubblico i giorni feriali dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 10,00 alle ore 12,30 e nei giorni di Martedì e Giovedì dalle 15,00 alle 16,30, garantendo la reperibilità secondo una turnazione tra gli impiegati stabilita dall'Ufficio amministrativo.

In forma esemplificativa, le attività del servizio amministrativo cimiteriale di front office svolte sono riferite a:

- attività di sportello per le pratiche/informazioni amministrative relative ai cimiteri ed alle attività che vi si svolgono;
- attività istruttoria per la verifica del diritto d'accoglienza nei cimiteri di salme, resti mortali, ossa, ceneri;
- attività istruttoria e preparazione degli atti per l'assegnazione di posti di sepoltura di salme, resti mortali, ossa, ceneri;
- programmazione delle esumazioni/estumulazioni ordinarie e straordinarie, compresi contatti ed informativa verso l'utenza;
- attività di istruttoria e verifica per gli atti relativi all'espletamento delle varie attività operative cimiteriali connesse alla gestione degli avvisi – graduatorie pubbliche;
- tutte le altre attività amministrative inerenti e collegate alla gestione dei servizi cimiteriali;
- ricevimento ed archiviazione degli atti relativi alle varie operazioni cimiteriali;
- tenuta e catalogazione dell'archivio fisico e/o informatico di tutta la documentazione cimiteriale e suo aggiornamento.

L'ufficio, interagente con quello di Polizia Mortuaria, dovrà conservare le autorizzazioni al seppellimento ed alle tumulazioni e i documenti relativi al trasporto delle salme e dei resti mortali, nonché provvedere alla regolare registrazione, secondo le modalità previste dagli articoli 52 e 53 del D.P.R. 285/90, di tutte le inumazioni, tumulazioni, esumazioni, estumulazioni, traslazioni ed altre eventuali operazioni cimiteriali.

INDICATORI di EFFICIENZA:

- 1) Rispondere alle istanze dell'utenza in tempo reale, rispetto alle esigenze della sepoltura;
- 2) Rispondere entro 30 giorni alle istanze dell'utenza d'altro genere, salvo urgenze, o motivare sempre entro 30 giorni i motivi del ritardo;
- 3) Ottemperare agli obblighi di Polizia Mortuaria relativi alla gestione amministrativa cimiteriale.

Parte II: GESTIONE DELLE OPERAZIONI CIMITERIALI

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

Aspetti di dettaglio possono essere definiti dal Comune anche attraverso apposite disposizioni dirigenziali di servizio.

L'effettuazione dei servizi cimiteriali di sepoltura, nonché l'esecuzione delle opere murarie e di scavo/rinterro eventualmente connesse, dovranno essere assicurate tempestivamente, in base alle necessità, e garantite nell'intero arco della settimana.

Durante lo svolgimento di qualsiasi operazione cimiteriale, ed in particolare di esumazioni ed estumulazioni, dovranno essere adottati gli accorgimenti necessari per prevenire danni alle sepolture circostanti, che comunque dovranno essere subito ripulite da eventuali residui di rifiuto, terriccio, polvere o calcinacci. Inoltre, per tutti gli interventi connessi alle sopra citate operazioni cimiteriali in sepolture ultracentenarie, si dovrà tenere conto delle indicazioni e dei nulla osta vincolanti della Sovrintendenza ai Beni Culturali ed Ambientali.

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

a) Inumazione:

Per inumazione si intende il seppellimento del cadavere in una fossa scavata nella terra. Il Dipartimento predisporrà il personale per eseguire i lavori in modo cronologico ed operativo secondo quanto descritto di seguito:

trasporto del feretro dall'ingresso del cimitero fino al posto di inumazione, escavazione della fossa, di dimensioni previste dalla normativa vigente, con idoneo spazio fra le singole fosse, deposizione del feretro nella fossa, chiusura e riempimento della fossa con terra di risulta dello scavo (la terra scavata in profondità andrà posta in prossimità della superficie e viceversa), pulizia dell'area circostante il posto di inumazione, successiva aggiunta di terreno fino al definitivo livellamento.

b) Esumazione:

Per esumazione si intende la verifica dello stato trasformativo della salma posta in una tomba in terra, al fine di compiere le operazioni conseguentemente ammesse e programmate (si effettuano alla scadenza del decennio dalla data dell'ultima inumazione ed a condizione che si sia completato il processo di mineralizzazione dei cadaveri). Il Dipartimento predisporrà il personale ad eseguire gli interventi in modo conforme alla programmazione predefinita, secondo quanto descritto di seguito:

escavazione della fossa, verifica dello stato trasformativo ed eventuale sollevamento e raccolta del feretro contenente il cadavere o resto mortale, successivo riempimento della fossa con terreno di scavo e di riporto fino a livellamento del terreno (salvo il caso di successivo imminente utilizzo per inumazione), pulizia della zona circostante la fossa.

All'operazione di esumazione va acclusa la rimozione dei rifiuti di risulta, l'eventuale trasferimento della salma indecomposta in altra bara, l'eventuale trasferimento dei resti ossei in cassetta ossario, nonché il successivo smaltimento dei rifiuti provenienti dall'operazione, nei modi di legge.

c) Tumulazione:

Per tumulazione si intende il seppellimento di un feretro contenente salma in una tomba edificata in muratura o cemento armato, od altri simili materiali da costruzione.

Il Dipartimento, secondo la tipologia di manufatto cimiteriale, predisporrà il personale per eseguire i lavori in modo cronologico ed operativo secondo quanto descritto di seguito:

trasporto del feretro dall'ingresso del cimitero fino al posto di tumulazione, rimozione del sigillo del loculo, e quanto altro presente e che impedisca lo svolgimento dell'operazione, tumulazione del feretro, chiusura del loculo, costruzione e rimozione di eventuali impalcature, pulizia della zona circostante.

Qualora trattasi di tumulazione di cadavere il tumulo deve essere ermeticamente chiuso con muro di mattoni o piastra cementizia a norma di legge e successiva sigillatura degli interstizi e delle fessure libere.

g) Estumulazione:

Per estumulazione si intende la verifica dello stato trasformativo della salma posta in una sepoltura, in tumulo, al fine di compiere le operazioni conseguentemente ammesse e programmate (si effettuano alla scadenza della concessione o, indipendentemente dal periodo trascorso, ove risulti completato il processo di scheletrizzazione del cadavere). Il Dipartimento predisporrà il personale ad eseguire gli interventi in modo conforme alla programmazione predefinita, secondo quanto descritto di seguito:

rimozione della lapide e di quanto altro presente e che impedisca lo svolgimento dell'operazione, apertura del loculo ed estrazione dal loculo del feretro per verifica dello stato trasformativo, costruzione e rimozione di eventuali impalcature, eventuale trasferimento del cadavere indecomposto in altra bara, eventuale raccolta dei resti mortali ossei in cassetta ossario, raccolta e smaltimento dei rifiuti, pulizia della zona circostante, disinfezione del loculo.

La rimozione dei rifiuti avviene con criteri analoghi a quelli indicati per l'esumazione.

h) Esumazioni ed estumulazioni disposte dall'Autorità Giudiziaria:

Il Dipartimento garantirà il compimento di tutte le operazioni di esumazioni o estumulazioni straordinarie, secondo gli ordini impartiti dalle Autorità Giudiziarie competenti, le stesse possono essere effettuate anche prima dello scadere del decennio, previa autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria e nei casi di cui agli artt. 83 e 88 del D.P.R.n°285/90.

i) Traslazione:

Per traslazione si intende lo spostamento di una salma da una sepoltura ad un'altra del cimitero ovvero verso altri cimiteri.

I) Cremazione:

Pratica di sepoltura mediante la quale la salma, contenuta nel cofano funebre, è ridotta in cenere attraverso un processo irreversibile di combustione. Le ceneri vengono raccolte in apposita urna per la tumulazione o per il deposito in un eventuale cinerario comune, se presente nel cimitero. La cremazione può essere disposta mediante testamento olografo o mediante adesione alle società di cremazione (So.Crem.). La cremazione può altresì essere disposta, al momento del decesso, da parte del familiare più prossimo individuato nel coniuge, nei figli, nei genitori, che sia a conoscenza che il defunto aveva manifestato la volontà di essere cremato, nel rispetto delle procedure normative per i familiari di pari grado. La cremazione si può compiere anche per i resti mortali provenienti da esumazione ed estumulazione, con procedimenti analoghi a quelli sopraesposti.

INDICATORI DI EFFICIENZA:

- 1) Assicurare la disponibilità ricettiva del cimitero;
- 2) Ottemperare agli obblighi di Polizia Mortuaria relativi alla gestione operativa di ciascun servizio cimiteriale sopra indicato;
- 3) Standard di qualità garantiti, per le operazioni cimiteriali sopra indicate, al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari ovvero alle date indicate nei calendari di estumulazione.

PARTE III: LA CONCESSIONE DELLE SEPOLTURE FUNERARIE

La concessione è il provvedimento amministrativo grazie al quale vengono assegnate le sepolture funerarie ai richiedenti aventi titolo, previo pagamento delle tariffe concessorie, con diritto d'uso a tempo determinato (trentennale rinnovabile) e con possibilità di rinnovo. La sepolture, oggetto di concessione, sono quelle a tumulazione individuale (celle, loculi, tumuli) ovvero per famiglie e collettività (cappelle, edicole, columbari). L'assegnazione deve avvenire solo all'atto di un avvenuto decesso o in presenza di ultra ottantacinquenni e malati terminali. L'assegnazione delle celle a colombaia poste sul muro perimetrale di destra del Gran Camposanto, può essere richiesta, in specie, da ultrasettantenni e malati terminali, con priorità per quest'ultimi, e con concessione di durata trentennale, salvo possibilità di rinnovo.

Per tutte le concessioni, sia il rinnovo che la rinuncia devono essere formalizzati presso i nostri uffici dal titolare della concessione.

Le aree ed i manufatti oggetto di concessione sono soggetti al regime del demanio pubblico, pertanto, se con la concessione si trasferisce al titolare un diritto d'uso, la proprietà del bene resta, comunque, in capo al Comune.

Va aggiunto, inoltre, che l'incuria, il degrado, l'omessa manutenzione della sepoltura oggetto di concessione, comportano la decaduta della medesima.

Per le sepolture private, concesse a persone fisiche, il diritto di sepoltura spetta al titolare della concessione, agli ascendenti, ai discendenti in linea retta e collaterale, affini sino sesto grado.

PARTE IV: LE TARIFFE DEI SERVIZI CIMITERIALI

Le tariffe relative ai lavori ed alle concessioni di sepolture nei cimiteri del Comune di Messina sono state determinate dal Comune con deliberazione di G.M. n° 561 del 04 settembre 2019.

Le tabelle, di cui alla superiore deliberazione, relative alle tariffe sono tenute dagli Uffici di Polizia Mortuaria e possono essere visionate dal pubblico, inoltre, sono visionabili consultando la pagina al seguente link <http://www.cimiterimessina.it/polizia-mortuaria/tariffe-e-regolamento.html>

Le tabelle di cui sopra, ineriscono a:

- le concessioni cimiteriali, con specificazione delle tipologie delle stesse tariffe di riferimento;
- i servizi cimiteriali resi e tariffe di riferimento;
- i costi di esecuzione lavori, diritti, depositi cauzionali e sanzioni.

Gli Uffici preposti alla concessione di sepolture sono obbligati ad agevolare l'utente nella scelta del servizio più consono alle sue necessità.

INDICATORI DI EFFICIENZA:

1)Esposizione del tariffario e degli aggiornamenti annuali nell'ufficio aperto al pubblico e sul sito internet.

PARTE V : SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA

Il Dipartimento Servizi Cimiteriali gestisce, nel Gran Camposanto ed in altri 13 cimiteri della città di Messina, il servizio di illuminazione votiva delle sepolture tramite Ditta appaltatrice di lavoro, che provvedono ad impiantare nei cimiteri una rete di distribuzione dell'energia elettrica necessaria per illuminare le sepolture.

Il servizio consiste in: manutenzione ordinaria degli impianti e dei punti di illuminazione votiva del cimitero e delle tombe per garantirne l'efficienza e la sicurezza, fornitura dell'energia, nuovi allacci, cessazioni, rapporti con l'utenza, riscossione tariffaria.

Gli interventi di manutenzione sugli impianti lampade votive dovranno essere realizzati secondo le norme vigenti e secondo la buona regola d'arte.

Le Ditte hanno l'obbligo di effettuare il servizio di sorveglianza sulla funzionalità delle lampade votive, provvedendo alla sostituzione delle medesime e dei portalampe non funzionanti.

Per guasti che coinvolgano l'impianto o settori dello stesso, l'intervento di riparazione si riterrà di natura straordinaria e sarà concordato con il Comune, anche per le necessarie autorizzazioni e tempistiche d'intervento.

Potranno essere concessi allacciamenti di luci votive per cappelle, collettività, loculi, cellette, fosse o tombe ipogee, fermo restando che l'impianto risponda alle norme di legge o alla regola dell'arte.

E' stato avviato progetto pilota per la gestione diretta da parte del comune della luce votiva nei cimiteri di Mili San Marco, Pezzolo e Santo Stefano Briga. Nei predetti cimiteri su istanza di parte l'utenza può richiedere l'allaccio mediante richiesta on-line al link <http://www.cimiterimessina.it/polizia-mortuaria/luce-votiva.html> o mediante consegna del modello scaricabile alla stessa pagina.

PARTE VI: ACCESSO, CUSTODIA, SORVEGLIANZA E MANTENIMENTO DEI PLESSI CIMITERIALI

a) ACCESSO, CUSTODIA E SORVEGLIANZA

Il Dipartimento garantisce l'apertura e la chiusura giornaliera dei cimiteri per tutto l'arco dell'anno, comprese le festività, e secondo gli orari di apertura al pubblico stabiliti dal Comune: le chiusure dei cancelli devono essere scandite da un segnale acustico azionato mezz'ora prima della scadenza dell'orario e dilazionato in tre segnali, in modo che la chiusura avvenga entro l'ora prevista.

L'orario di chiusura o di apertura, con provvedimento dirigenziale, può subire alcune modifiche, provvedendosi a dare adeguata pubblicità degli orari speciali (come in occasione della Commemorazione dei defunti).

Gli orari di visita nei cimiteri sono i seguenti:

1) GRAN CAMPOSANTO – aperto tutti i giorni della settimana, ad esclusione del Mercoledì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00, con apertura pomeridiana ed accesso solo dalla porta centrale, il Martedì ed il Giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

Per i CIMITERI RURALI di **CASTANEA - CUMIA - CURCURACI – FARO SUPERIORE - GESSO - GIAMPILIERI - MASSA S. LUCIA - MILI S. MARCO - PACE – PEZZOLO - SALICE – S. FILIPPO SUPERIORE - S. MARGHERITA - S. PAOLO BRIGA - S. STEFANO BRIGA - TORRE FARO (GRANATARI)**, sono i seguenti:

aperto tutti i giorni della settimana, ad esclusione del Giovedì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00

Al Gran Camposanto esiste **un servizio di trasporto interno gratuito**, a mezzo navetta comunale, che consente di raggiungere le varie aree del cimitero monumentale, attivo secondo il seguente orario:

FERIALE:

Antimeridiano - 8.15/8.30/8.55/9.15/9.35/9.55/10.15/10.40/11.00/11.20/11.40/12.00
(Ultima corsa)

Pomeridiano -Martedì e Giovedì dalle ore 15.00 alle ore 16.30

FESTIVI: 8.20/8.45/9.10/9.35/10.00/10.25/10.50/11.15/11.40/12.05/12.30

I soggetti diversamente abili, con l'entrata in funzione del **Pass Elettronico**, e solo limitatamente agli accessi nel cimitero monumentale, per i disabili al 100%, il permesso sarà concesso con modalità stabilità dall'Ufficio, valutando le richieste dell'utenza. Le sbarre elettroniche, poste all'ingresso centrale, riconosceranno il pass, per via del nome del destinatario e della macchina già indicata; per i soggetti con temporanea disabilità il permesso continua ad essere rilasciato per un giorno della settimana, a scelta dell'interessato e sempre con l'obbligo di indicare la targa della macchina. Pertanto, le superiori indicazioni valgono solo per gli accessi con le autovetture. In occasione della Commemorazione dei defunti il Dipartimento sospende, come ogni anno i permessi di accesso delle autovetture private al Gran Camposanto, con date ed orari di accesso che possono subire variazioni, stabiliti di volta in volta con disposizione dirigenziale e per lo più prevedendosi un orario continuato di apertura che va dalle 8.00 alle 16.30.

Il servizio di sorveglianza all'interno del cimitero è finalizzato ad evitare qualsiasi comportamento inadeguato al decoro del sito, abuso, violazione dei divieti, rimozione di oggetti dalle tombe, lavori non correttamente eseguiti e tali da modificare lapidi – rivestimenti – struttura dei fabbricati cimiteriali, forme di accattonaggio e, contemporaneamente, a far sì che, chi acceda ai cimiteri, si uniformi nel comportamento alle regole proprie degli stessi.

Il servizio di sorveglianza ha, inoltre, l'obbligo della segnalazione al Dipartimento di eventuali situazioni di alterazione dell'ordine dei cimiteri o di pericolo, che si dovessero rilevare all'interno degli stessi e l'attivazione di tutte le misure necessarie per segnalare il pericolo e/o circoscrivere il luogo con opportuna segnaletica, in attesa dell'intervento definitivo; Il servizio di sorveglianza, infine, è tenuto a segnalare al Servizio Tecnico Cimiteriale eventuali comportamenti irregolari delle ditte private che operano nei cimiteri.

b) IL SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio di pulizia comprende tutte le prestazioni finalizzate al mantenimento dello stato di decoro dei cimiteri, secondo le periodicità ivi previste. Lo stesso è gestito quotidianamente per le operazioni attinenti alla cura del verde nel cimitero Monumentale dal personale addetto al giardinaggio; tutto ciò che riguarda la pulizia ed il riassetto dei viali inghiaiati, di tutte le strade interne ai cimiteri, delle fontanelle, delle cunette di scolo, la scerbatura periodica e quant'altro necessario è affidato a Ditte specializzate con contratto d'opera.

c) LA MANUTENZIONE ORDINARIA DEI BENI IMMOBILI

Nell'ambito dei cimiteri la manutenzione ordinaria è finalizzata alla buona conservazione dei beni del demanio comunale presenti nei cimiteri. La stessa può riguardare la cura a mezzo piccoli rappezzi e parziale rifacimento di intonaci, sistemazione delle scale di accesso all'interno dei cimiteri, per garantire la fruibilità delle stesse in condizioni di sicurezza, controllo dei corrimano laddove presenti, la sistemazione e la manutenzione ordinaria dei vialetti e stradelli interni, siano essi asfaltati, inghiaiati, così come le aree di ingresso e degli spazi di camminamento tra le sepolture, il buon funzionamento degli impianti elettrici ed idrici generali del cimitero.

d) LA MANUTENZIONE ORDINARIA DELLE AREE VERDI

Il servizio di manutenzione ordinaria delle aree verdi prevede, tra gli altri, i seguenti interventi:

- 1) Pulizia delle aree cimiteriali operazioni di spazzamento ed asportazione di rifiuti, foglie, materiali inerti e quanto altro per mantenere le aree pulite;
- 2) Cura dei tappeti erbosi all'interno del cimitero e delle aiuole fiorite;
- 3) Asportazione delle foglie cadute da eseguirsi a mano e/o meccanicamente, alla bisogna;
- 4) Scerbatura e potatura di mantenimento di alberi, arbusti, siepi e cespugli;
- 5) Concimazioni, su necessità;
- 6) Fornitura e posa in opera di addobbi floreali, per la sistemazione artistica dello spazio antistante l'ingresso del cimitero monumentale, occasione della Commemorazione dei Defunti.

e) IL SERVIZIO IDRICO

Il servizio idrico è garantito presso tutti i cimiteri, grazie alla presenza di fontane all'interno degli stessi; sono, inoltre, presenti taniche a pagamento per il trasporto dell'acqua presso le sepolture.

INDICATORI DI EFFICIENZA:

- 1) Mantenimento di buon stato conservativo e di decoro dei luoghi e del patrimonio.

PARTE VII:LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' ED EFFICACIA DEI SERVIZI.

Ciascun Ufficio dei Servizi Cimiteriali, provvederà periodicamente, secondo le modalità già statuite con determinazione dirigenziale a mezzo la quale è stato approvato il questionario di CUSTOMER SATISFACTION, ad una indagine sul grado di soddisfazione degli utenti, i cui risultati saranno raccolti e pubblicati on line. Ciò attiverà quel processo di ascolto della cittadinanza finalizzato alla risoluzione degli aspetti critici dei servizi e contestualmente all'attivazione degli interventi di miglioramento e di sviluppo nell'ambito dell'attività previsionale e programmatica cimiteriale.

PARTE VIII: TUTELA DEI CITTADINI- PRESTAZIONI INADEGUATE O INESEGUITE

Nel caso di mancata prestazione o di prestazione non rispettosa degli indicatori di efficienza, relativa ai servizi a domanda individuale per i quali l'utente è tenuto a pagare una tariffa, l'utente stesso ha diritto all'esecuzione della prestazione richiesta con applicazione di un rimborso della tariffa versata pari a quanto di seguito definito in tabella. La richiesta di rimborso è avanzata all'Ufficio a cui è stato richiesto quello specifico servizio, che è tenuto a darvi riscontro entro 30 giorni, motivando per iscritto ed adeguatamente l'eventuale ritardo nell'ottemperare all'istanza dell'utente, sempre nel termine di 30 giorni.

Non si dà corso a rimborsi sulla tariffa relativa a concessioni cimiteriali, data la natura delle stessa.

Nel caso di segnalazioni di disservizi, da parte degli utenti, che non possano dare adito a forme di rimborso in quanto non relative a servizi a domanda individuale tariffati, il Dipartimento ha, entro 30 giorni, l'obbligo comunque di fornire risposta scritta all'utente.

PARTE IX : TABELLA RIMBORSI

Entità della detrazione tariffaria per caso di inadempimento dell'Ufficio:

15% della tariffa versata dall'utente per prestazioni effettuate in modi e tempi inadeguati rispetto agli indicatori di efficienza prefissati

100% della tariffa versata dall'utente per prestazioni mancate

5. DURATA

La presente Carta dei Servizi sarà divulgata dai Servizi Cimiteriali a mezzo pubblicazione online sul sito web del Comune nella sezione Trasparenza Valutazione e Merito.

Inoltre, il Dipartimento è tenuto ad esporla in maniera visibile nei propri uffici aperti al pubblico ed a produrne copia a chiunque la richieda.

La presente carta dei servizi entra in vigore subito dopo l'approvazione con determinazione dirigenziale e resta valida sino a revoca, sostituzione o aggiornamento.

6. I NOSTRI OBIETTIVI

Ciascun Dipartimento del Comune di Messina fissa i propri obiettivi comuni e strategici in un Piano degli Obiettivi annuale; dall'approvazione dello stesso discende per i Dipartimenti l'obbligo nel raggiungimento dei suddetti obiettivi. Agli obiettivi di cui al PDO, si aggiungono quelli di qualità dell'Ufficio, consistenti nei seguenti impegni:

- 1.** Semplificazione e trasparenza delle procedure da raggiungere attraverso uno snellimento degli adempimenti burocratici a carico dell'utenza e tramite la pubblicazione online di tutta la modulistica in uso, da reperire sul sito web;
- 2.** L'ottimizzazione delle risorse umane e strumentali da raggiungere attraverso un processo di formazione continuo del personale;
- 3.** Riduzione dei tempi di concessione delle sepolture;
- 4.** Piena informazione sulle modalità di accesso e fruizione dei servizi funerari;
- 5.** Il riallineamento graduale dei rinnovi delle concessioni dei manufatti alla loro scadenza;
- 6.** Una maggior cura dei cimiteri cittadini;
- 7.** Il continuo monitoraggio sull'efficacia dei servizi stessi;
- 8.** La salvaguardia del pregio storico – artistico - monumentale del cimitero del Gran Camposanto, attraverso la ricognizione delle tombe di particolare pregio storico-artistico che necessitano di interventi da segnalare ai legittimi concessionari;
- 9.** La pubblicizzazione del percorso monumentale all'interno del Gran Camposanto, consentendo l'accesso per la conoscenza dello stesso ai privati, alle scuole, ai gruppi turistici;
- 10.** La sensibilizzazione sulle nuove pratiche funerarie connesse alla cremazione.

Il raggiungimento dei superiori impegni, da parte dei Servizi Cimiteriali, può portare a standard qualitativi più elevati.

UFFICI, RESPONSABILI E RECAPITI

SERVIZIO TECNICO Arch. Teresa Altamore	0907724812 teresa.altamore@comune.messina.it
SERVIZIO AMMINISTRATIVO Dott. Roberto Bicchieri	0907724811 roberto.bicchieri@comune.messina.it

SERVIZIO AMMINISTRATIVO POLIZIA MORTUARIA Dott. Eugenio Bruno	0907724809 eugenio.bruno@comune.messina.it
SERVIZIO POLIZIA MORTUARIA Dott.ssa Maria Gemelli	0907724810 maria.gemelli@comune.messina.it
SERVIZIO PROGETTI ED AMPLIAMENTI Arch. Giovanni Maimone	0907723320 giovanni.maimone@comune.messina.it

Si vogliono fornire qui di seguito alcune informazioni utili relative alle domande più frequenti che vengono poste dai cittadini, in caso di decesso dei congiunti:

a) E' DECEDUTO UN MIO FAMILIARE: COSA DEVO FARE?

In caso di morte di un parente o di una persona cara, prima della sepoltura è necessario effettuare alcune operazioni:

Se il decesso avviene in casa, occorre:

- chiamare il medico che accerta le cause della morte e compila il Modulo ISTAT
- richiedere alla A.S.L. la visita del medico necroscopo che procederà, non prima di 15 ore e non dopo le 30 ore dal decesso, all'accertamento della morte, rilasciando il relativo certificato
- Il decesso deve essere comunicato entro le 24 e i certificati prodotti devono essere consegnati all'Ufficiale di Stato Civile che rilascerà l'autorizzazione al seppellimento

Se il decesso avviene in ospedale o in casa di cura

- sarà la struttura sanitaria a provvedere alla consegna della dichiarazione di morte da trasmettere all'ufficiale di stato civile del Comune in cui è avvenuto il decesso, sempre entro il termine delle 24 ore, ed al rilascio dell'autorizzazione al seppellimento.

Se il decesso avviene per morte violenta, per morte improvvisa in strada o in luoghi pubblici ovvero se il decesso riguarda la morte di persone che vivono da sole

- bisogna chiamare il 113 o il 112 e avvertire l'autorità giudiziaria che dopo gli accertamenti, rilascerà il Nulla osta al seppellimento e darà disposizioni per la rimozione della salma.

b) QUALI SONO I DOCUMENTI OCCORRENTI IN CASO DI LUTTO?

- **Denuncia di morte** deve essere fatta all'Ufficio di Stato Civile **entro 24 ore dal decesso**. Può presentare denuncia di morte un familiare o un'altra persona incaricata.
- **Mod. ISTAT** compilato dal medico curante;
- **Certificato di Accertamento di Morte** compilato dal medico necroscopo non prima delle 15 e non oltre 30 ore dal decesso oppure dopo 20 minuti di ECG.
- **Certificato di morte** serve a dimostrare il luogo e la data di decesso, è rilasciato dall'Ufficiale di Stato Civile del Comune ove è avvenuto il decesso,
- **Estratto di morte** riporta anche eventuali annotazioni integrative che apportano informazioni ulteriori ed aggiuntive a quelle già contenute nel certificato di morte. Lo stesso è rilasciato dall'Ufficiale dello Stato Civile del Comune ove è avvenuto il decesso, senza alcun costo a carico del richiedente;

c) QUALI SONO I DOCUMENTI OCCORRENTI PER LA RICHIESTA DI CREMAZIONE?

- iscrizione ad una Società che abbia tra i propri fini quello della cremazione del cadavere degli iscritti (es.SOCREM)

oppure

- testamento anche olografo (scritto a mano datato e firmato dal defunto) dal quale risulta la volontà del defunto di essere cremato. In questo caso deve essere depositato, anche dopo la morte, presso un notaio che provvederà alla pubblicazione ed al rilascio di un "estratto" delle disposizioni testamentarie;

oppure

- dichiarazione da rendere dopo il decesso dal coniuge o, in mancanza, dai parenti piu' prossimi con il defunto (in questo caso occorre la dichiarazione di TUTTI i parenti dello stesso grado). La dichiarazione deve essere resa presso un funzionario a cio' incaricato che provvedera' all'autentica della firma del dichiarante. Puo' essere resa sia congiuntamente che separatamente presso il Comune ove e' avvenuto il decesso o presso il Comune di residenza dei dichiaranti.

OCCORRONO INOLTRE:

- certificato medico attestante l'esclusione di causa di morte dovuta a reato;
- in caso di morte accidentale o sospetta: nulla osta alla cremazione dell' Autorita' Giudiziaria.

d) DEVO TRASPORTARE UNA SALMA IN ALTRO COMUNE O ALL'ESTERO, COME FARE ?

Il trasporto della salma in altro Comune è autorizzato dal Sindaco previo parere favorevole della Autorità Sanitaria;

Il trasporto di una salma all'estero è autorizzato dal Sindaco previo parere favorevole dell' Autorità Sanitaria a mezzo:

1. **PASSAPORTO FUNERARIO** se la salma è diretta in uno dei Paesi aderenti alla Convenzione di Berlino: (Austria, Belgio, Cile, Egitto, Francia, Germania, Italia, Messico, Portogallo, Repubblica Ceca, Repubblica Democratica del Congo-Ex Zaire, Romania, Slovacchia, Svizzera, Turchia)

2. **AUTORIZZAZIONE AL TRASPORTO ALL'ESTERO** se la salma è diretta in uno dei Paesi non aderenti alla Convenzione. In questo caso occorre anche il nulla osta all'introduzione della salma nel paese estero rilasciato dall' Autorita' diplomatica o consolare del Paese straniero in Italia, con firma legalizzata presso la Prefettura.

e) A CHI RIVOLGERSI PER IL DISBRIGO PRATICHE FUNERARIE?

E' possibile rivolgersi per la richiesta di un preventivo, ad una delle tante Ditte di Onoranze Funebri dislocate sul territorio comunale della città e regolarmente autorizzate per il disbrigo delle pratiche funerarie dalla Questura di Messina, ai sensi degli artt.9,11 e 115 del TULPS n°773 del 18.06.31 e degli artt.204 e 205 del relativo Regolamento n°635 del 06.05.40.

1. LA SCELTA DEL SERVIZIO FUNEBRE E' ASSOLUTAMENTE LIBERA: DIFFIDATE DA CHI IN OSPEDALE O IN CASA DI CURA SI OFFRE DI INTERESSARSI PER UN'IMPRESA FUNEBRE. NON ESISTONO NE' SONO AMMESSE IMPRESE DI ONORANZE FUNEBRI ESCLUSIVISTE DI OSPEDALI O CASE DI CURA.

2. Scegliere l'impresa funebre valutando la convenienza e la qualità del servizio e confrontando i prezzi.

3. Richiedere un preventivo scritto con il dettaglio di tutte le prestazioni fornite, facendosi rilasciare ricevuta fiscale (**che è esente IVA**) : le spese sostenute per il funerale si possono in parte dedurre dalla denuncia dei redditi.