

## **Carta dei Servizi cimiteriali Anno 2014**

- . **Premessa**
- **Principi fondamentali**
- **Gli standard di qualità dei servizi**
- **Impegni e programmi**
- **I servizi erogati**
- **Lampade votive**
- **Reclami e suggerimenti**
- **Validità della carta**
- **Unità organizzativa responsabile**
- **Dove trovare la carta dei servizi**
- **Uffici amministrativi del Servizio cimiteri**
- **Orario accesso ai cimiteri**
- **Orario dei funerali**
- **Cosa fare in caso di lutto**
- **Consigli utili**
- **I cimiteri del Comune di Borghetto Santo Spirito**
- **Informazioni generali**

## **1. PREMESSA**

Il Comune di Borghetto Santo Spirito 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.

Con deliberazione n° 114 adottata dalla Giunta comunale in data 31.07.2013 è stato approvato il protocollo d'intesa con l'associazione di tutela del consumatore – Assoutenti per la redazione e/o aggiornamento della carta della qualità di servizi.

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 Borghetto Santo Spirito 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 ed il Comune di Borghetto Santo Spirito 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 Borghetto Santo Spirito 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 Borghetto Santo Spirito si impegna a garantire l'erogazione dei servizi cimiteriali in modo continuativo e regolare.

In caso di sciopero sono assicurate le attività di ricevimento inumazione e tumulazione delle salme.

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

Le valutazioni fornite dai cittadini – utenti saranno utilizzate per la verifica periodica delle modalità di gestione del servizio e della qualità dei servizi forniti. In ogni caso il Comune di Borghetto Santo Spirito garantisce al cittadino procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace.

#### **D. CORTESIA**

Il Comune di Borghetto Santo Spirito assicura al cittadino un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare il cittadino nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti e dalla presente carta.

#### **E. EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il Comune di Borghetto Santo Spirito 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**

Il Comune di Borghetto Santo Spirito 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 d'informazione. Il Comune di Borghetto Santo Spirito 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".

### **3. 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.

### **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 saranno contemplati nel piano esecutivo di gestione e nel piano triennale delle opere pubbliche.

## 5. I SERVIZI EROGATI

I servizi cimiteriali, considerati nel presente documento, sono relativi al Cimitero in località Rocche ed al Cimitero in località Rive 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 dei cimiteri** si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri cittadini.
- 4) **Il servizio di sepoltura nelle tombe di famiglia** è effettuato da ditte esterne previo controllo da parte dei necrofori.
- 4) **Il Servizio amministrativo** che cura la predisposizione delle autorizzazioni amministrative relative ai trasporti funebri, alla cremazione, alla dispersione e all’affidamento delle ceneri.

### 1) Il Servizio di sepoltura

#### **Inumazioni e tumulazioni**

La tipologia di sepolture assicurate dal Servizio Cimiteri del Comune di Borghetto Santo Spirito 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:

<b>Tipologia sepoltura</b>	<b>Definizione</b>	<b>Standard di qualità garantiti</b>	<b>Tariffe</b>
<b>Inumazione</b>	S'intende la sepoltura tradizionale del feretro nella nuda terra. Il periodo minimo di inumazione è di quindici anni non rinnovabili	Al termine della cerimonia funebre salvo impedimenti per eventi atmosferici	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta com.le consultabile presso tutti i cimiteri cittadini e scaricabile dal sito.
<b>Tumulazione</b>	S'intende la tumulazione del feretro, resti mortali o ceneri in un loculo/celletta. Il periodo di concessione per le tumulazioni in loculo è di 50 anni, e 99 per celletta, salvo rinnovo.	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari in caso di tumulazione in celletta ossario	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta com.le consultabile presso tutti i cimiteri cittadini e scaricabile dal sito.
<b>Tumulazione in sepoltura in tomba di famiglia</b>	S'intende la tumulazione in una sepoltura di famiglia preventivamente avuta in concessione. La durata della concessione è riportata nella	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari	Concessione edilizia per il progetto della costruzione e deposito infruttifero di una cauzione pari

	concessione stessa.		al 10% del valore della costruzione.
<b>Predisposizione contratti di concessione, autorizzazioni amm.ve relative ai trasporti funebri, cremazione, dispersione e affidamento ceneri</b>	L'ufficio servizi demografici predispone 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. L'ufficio segreteria predispone i contratti relativi alle concessioni cimiteriali.		Soggette, ove previsto all'imposta di bollo

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

<b>CRITERI PER LA CONCESSIONE DI LOCULI</b>	
<b>Criterio</b>	<b>Casi particolari</b>
La concessione avviene attribuendo la facoltà di scelta della fila del loculo al concessionario. Individuata la fila viene attribuito in concessione il primo loculo libero a partire da sinistra sistematico.	E' possibile la concessione di loculi a persone non residenti previa motivata richiesta alla Giunta comunale. La concessione potrà essere rilasciata, in base alla disponibilità, esclusivamente in quarta fila. (Cimitero Rive)
<b>CONCESSIONE DI LOCULI A VIVENTI</b> La concessione è attualmente consentita previo accertamento dei requisiti richiesti.	

<b>CRITERI PER LA CONCESSIONE DI CELLETTE</b>	
<b>Criterio</b>	<b>Casi particolari</b>
I familiari dei defunti, in base alla disponibilità di manufatti, possono scegliere liberamente in quale celletta ossario collocare	E' possibile la concessione di cellette a persone non residenti previa motivata richiesta alla Giunta comunale. La

i resti ossei o le ceneri dei loro congiunti. Le cellette sono date in concessione per anni 99.	concessione potrà essere rilasciata in base alla disponibilità. (Cimitero Rive)
---	---

#### **CRITERI PER LA CONCESSIONE DI TOMBE DI FAMIGLIA**

<b>Criterio</b>	<b>Durata della concessione</b>
Viene assegnata area per la costruzione di sepolture private a tumulazione, nel rispetto del piano regolatore.	Novantanove anni rinnovabili

#### **CRITERI PER L'INUMAZIONE**

<b>Criterio</b>	<b>Durata della concessione</b>
Il campo d'inumazione cd. all'americana è diviso in riquadri e l'utilizzazione delle fosse deve farsi cominciando da un'estremità di ciascun riquadro e successivamente fila per fila, procedendo senza soluzione di continuità	La durata ordinaria è di anni 15

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 ai sensi dell'art. 46 del Regolamento dei servizi cimiteriali.

#### **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:

<b>Tipologia di sepoltura</b>	<b>Definizione</b>	<b>Tariffa</b>
Cremazione	Pratica mediante la quale il cadavere, i resti mortali e i	Importo previsto dal tempio crematorio (ad es. Bra ed

	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.	Acqui Terme).
--	--	---------------

**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 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 Liguria, è possibile **disperdere le ceneri** derivanti da cremazione, sulla base di espressa volontà del defunto, in aree appositamente destinate all'interno dei cimiteri (cineraria comune), 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.

A Borghetto Santo Spirito, all'interno dei cimiteri in località Rive, è presente il cinerario comune, che consente la dispersione delle ceneri all'interno dell'area cimiteriale.

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 Liguria 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 è pari ad anni 99.

### **A chi rivolgersi per maggiori informazioni?**

Al servizio Stato Civile in piazza libertà Borghetto Santo Spirito;

All'ufficio segreteria in piazza Italia Borghetto Santo Spirito;

## **2) Il servizio di esumazione ed estumulazione**

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

<b>Tipologia di operazione</b>	<b>Definizione</b>	<b>Tempistica del servizio</b>	<b>Tariffa</b>
<b>Esumazione ordinaria</b>	Disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di sepoltura di 15 anni.	Trascorsi 180 giorni dall'affissione dell'avviso all'albo pretorio, nelle bacheche cimiteriali e comunali e sulle singole lapidi in cui saranno effettuate le operazioni	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato con deliberazione di Giunta comunale n° 52/2011
<b>Esumazione straordinaria</b>	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 dei 15 anni.	Entro 10 giorni dalla richiesta. Per l'Autorità Giudiziaria a loro discrezione	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato con deliberazione di Giunta comunale n° 52/2011.
<b>Estumulazione ordinaria</b>	Disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato al termine del periodo di concessione o comunque non inferiore a 25 anni.	MAI FATTE	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato con deliberazione di Giunta comunale n° 52/2011.
<b>Estumulazione straordinaria</b>	Disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato a richiesta dei familiari sia per il	Entro 10 giorni dalla richiesta Per l'Autorità Giudiziaria a loro discrezione	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato con deliberazione di Giunta comunale n°

	trasferimento in altra sepoltura, per procedere a cremazione o a richiesta dell'Autorità giudiziaria prima della scadenza dei 25 anni		52/2011.
--	---	--	----------

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

Ogni anno il Comune di Borghetto Santo Spirito procede alla pianificazione delle future esumazioni ed estumulazioni sulla base sia delle reali necessità ricettive dei diversi cimiteri, che della scadenza delle concessioni.

### **Cosa fare in caso di esumazioni e di estumulazioni?**

Il Servizio Cimiteri provvede:

- 1- a dare notizia alla cittadinanza degli elenchi dei defunti da esumare e da estumulare, mediante affissione di specifico avviso sia all'Albo Pretorio, per 180 giorni, che in ogni bacheca posta all'ingresso di ciascun cimitero interessato dalle operazioni;
- 2- a collocare appositi cartelli ai margini dei campi di inumazione da esumare e ad affiggere appositi **avvisi** sui loculi e sui cippi dei defunti inseriti in elenco.

### **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 dal custode cimiteriale, 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.

<b>DESTINAZIONI POSSIBILI DEI RESTI OSSEI E DEI RESTI MORTALI</b>	
<b>RESTI OSSEI</b>	<p><b>Tumulazione</b> in una celletta ossario per un periodo di anni 99.</p> <p>Tumulazione in una tomba di famiglia.</p> <p>Tumulazione, se vi è spazio sufficiente, all'interno di un loculo in cui è già tumulato un altro congiunto.</p> <p><b>Collocazione nell'ossario comune:</b> i resti ossei non rivendicati dai parenti entro 6 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</p>

	<p>di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte di un congiunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del proprio congiunto.</p> <p><b>Cremazione:</b> i resti mortali possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate in una celletta ossario o in un loculo dove è già tumulato un congiunto o affidate ai parenti o disperse.</p>
<b>RESTI MORTALI</b>	<p><b>Inumazione:</b> i resti non scheletrici sono lasciati nella stessa fossa per altri 5 anni con trattamento con prodotti che riattivino la mineralizzazione e comunque autorizzati dal Ministero della Sanità. La rimozione e ricollocazione del monumento è a carico dei familiari. 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 deposti 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.</p> <p><b>Cremazione:</b> I resti mortali possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate in una celletta ossario o in un loculo dove è già tumulato un congiunto o affidate ai parenti o disperse.</p>

#### **Chi è autorizzato ad effettuare le scelte**

I parenti o le imprese di onoranze funebri (con delega dei parenti) che si presentano presso l'ufficio segreteria 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**

<b>Tipologia di operazione</b>	<b>Definizione</b>	<b>Standard di qualità</b>
<b>Pulizia e raccolta rifiuti</b>	Svuotamento cestini, pulizia, servizi igienici, viali, riquadri, piazzale esterno al cimitero Rive, strada di accesso al cimitero e ½ perimetro area esterna al	Svuotamento cestini: sulla base delle esigenze e delle dimensioni dei diversi cimiteri. Pulizia viali, riquadri etc.: sulla base delle esigenze.

	cimitero stesso.	Pulizia servizi igienici: 2 volte la settimana
<b>Verde e giardinaggio</b>	Diserbo dalle erbe infestanti e mantenimento dei prati, delle piante e delle siepi esistenti all'interno dei cimiteri	Secondo le necessità
<b>Servizio idrico</b>	Presenza di fontane per attingere acqua	Il servizio è garantito presso tutti i cimiteri.
<b>Servizio bus navetta gratuito</b>	All'interno del cimitero in loc. Rive è in funzione un servizio di bus navetta gratuito.	Il servizio è attivo mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 10.45 e dalle 15.00 alle 16.45
<b>Deposito mortuario</b>	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 vengono trasportate presso l'obitorio dell'ospedale S. Corona di Pietra Ligure	

#### **4) Il Servizio amministrativo**

L'ufficio segreteria predispone:

- i contratti relativi alle concessioni cimiteriali;

L'ufficio di stato civile predispone:

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**

L'utente può richiedere l'attivazione del servizio di illuminazione votiva per una o più sepolture dislocate nei cimiteri cittadini. Presso l'ufficio segreteria è possibile presentare le seguenti istanze:

### **Attivazione nuovi allacciamenti**

Per richiedere un nuovo allacciamento, è necessario seguire i seguenti passi:

richiedere informazioni per capire il tipo di domanda da presentare e ricevere la modulistica appropriata;

presentarsi presso lo sportello dell'ufficio segreteria in orario di ricevimento con la seguente documentazione:

- n° 2 marche da bollo da € 16,00
- documento d'identità in corso di validità e codice fiscale;

Se si è già utenti e si vuole aggiungere una nuova lampada votiva, occorre:

- la ricevuta dell'ultimo pagamento effettuato;
- domanda compilata (è possibile ritirare i moduli al momento e richiedere assistenza per la compilazione);

L'attivazione della luce votiva sarà effettuata entro 7 gg. lavorativi dalla data di autorizzazione.

Una volta alla settimana (sabato) i necrofori provvederanno al controllo delle luci votive.

Per richiedere variazioni (intestatario utenza, variazione indirizzo) è sufficiente fare un domanda scritta e presentarsi presso l'ufficio segreteria in orario di ricevimento, con un documento d'identità in corso di validità e codice fiscale.

### **Disdette**

L'utente intestatario di contratto di illuminazione votiva può procedere in qualsiasi momento alla disdetta di una o più utenze attivate a proprio nome, con decorrenza dal 01.01 dell'anno successivo a quello in cui è stato disposto il canone annuo del servizio, compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio segreteria.

Il modulo deve essere compilato e presentato all'ufficio segreteria (anche tramite servizio postale, fax o posta certificata) unitamente alla copia dell'ultimo pagamento effettuato, alla fotocopia di un documento d'identità in corso di validità e alla copia del codice fiscale.

Presso l'ufficio segreteria, è inoltre possibile:

- segnalare guasti e malfunzionamenti delle lampade votive;
- richiedere informazioni sulle tariffe, sulla situazione dei pagamenti, sulle modalità e sui tempi di attivazione dei servizi richiesti.

### **Modalità di pagamento**

Il canone annuale di illuminazione votiva è stabilito dalla Giunta comunale ed è riscosso entro il **31.01** di ogni anno.

Il bollettino postale precompilato per il pagamento può essere ritirato presso l'ufficio segreteria o presso i cimiteri chiedendo ai necrofori.

L'importo dovuto può essere corrisposto nei modi seguenti:

- presso uno sportello di Poste Italiane Spa con il bollettino prestampato;
- presso lo sportello della Cassa di Risparmio di Savona – ag. di Borghetto Santo Spirito;

In caso di mancato pagamento il comune provvederà all'interruzione del servizio.

## **7. RECLAMI E SUGGERIMENTI**

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

- in forma scritta all'indirizzo: ufficio segreteria del Comune di Borghetto Santo Spirito – Piazza Italia – 17052 Borghetto Santo Spirito;

- tramite fax al n. 0182/950695
- tramite posta elettronica all'indirizzo: [segreteria@borghettosantospirito.gov.it](mailto:segreteria@borghettosantospirito.gov.it); oppure [ambiente@borghettosantospirito.gov.it](mailto:ambiente@borghettosantospirito.gov.it);
- telefonicamente: 0182/970000 int. 219 o 202

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 30 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.

#### **8. Validità della Carta**

La presente carta, approvata con deliberazione della Giunta comunale, sarà soggetta a revisione annuale.

#### **9. Unità organizzativa responsabile.**

Responsabile delle informazioni contenute nel presente documento è l'ufficio segreteria.

#### **10. Dove trovare la carta dei servizi**

La presente carta dei servizi è reperibile in forma stampata, nella sua versione integrale, presso il Servizio Cimiteri, il sito internet del Comune all'indirizzo [www.comune.borghettosantospirito.gov.it](http://www.comune.borghettosantospirito.gov.it). Inoltre è visionabile presso i cimiteri del Comune di Borghetto Santo Spirito

## 11. UFFICI AMMINISTRATIVI DEL SERVIZIO CIMITERI

Tutte le richieste relative a modalità di sepoltura, rilascio di concessioni di loculi, tombe, allacciamento/disdetta luce votiva, devono essere presentate all'ufficio segreteria.

Le richieste di autorizzazione devono essere presentate all'ufficio servizi demografici.

Gli Uffici Amministrativi sono ubicati in: Borghetto Santo Spirito, Piazza Italia - Tel. 0182/970000. Fax 0182/950695 e-mail: [segreteria@borghettosantospirito.gov.it](mailto:segreteria@borghettosantospirito.gov.it)

### Apertura al pubblico

## 12. ORARIO ACCESSO AI CIMITERI

**ORARIO INVERNALE** (dal 01 ottobre al 30 aprile).

**ORARIO ESTIVO** (dal 01 maggio al 30 settembre)

## 13. ORARIO DEI FUNERALI

**mattina:**

- inumazione: entro le ore 11.00;
- tumulazione: entro le ore 11.30;

**pomeriggio:**

- inumazioni periodo invernale: entro le ore 15.30;
- inumazioni periodo estivo: entro le ore 16.30;
- tumulazioni periodo invernale: entro le ore 16.00;
- tumulazioni periodo estivo: entro le ore 17.00;

## 14. 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 (Palazzo Pietracaprina) 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.

## 15. 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.

## **16. I CIMITERI DEL COMUNE DI BORGHETTO SANTO SPIRITO**

### **• Località Rive**

- o Indirizzo: **Località Rive**

### **. località Rocche**

- o Indirizzo: **Piazza della Pace**

La dotazione organica del Comune di Borghetto Santo Spirito prevede la presenza di n° 1 custode cimiteri e n° 2 necrofori.

Il personale effettua o controlla l'effettuazione delle sepolture, fornisce informazioni sulle modalità di accesso ai servizi, la cui gestione amministrativa è effettuata presso l'ufficio segreteria. Il custode cimiteriale aggiorna i registri cimiteriali.

## **17. COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE – FORO COMPETENTE**

In caso di contestazione, se la stessa non verrà risolta direttamente dall'utente presso l'ufficio competente sarà demandata ad una apposita commissione di conciliazione, composta da un funzionario dell'ufficio competente, da un rappresentante delle associazioni rappresentative degli utenti o dall'utente stesso e da un rappresentante dell'amministrazione comunale. L'istanza in esame da parte della commissione dovrà essere motivata e presentata attraverso l'ufficio servizi cimiteriali. La commissione di conciliazione si riunisce entro 30 giorni dalla presentazione della contestazione e le sue decisioni hanno valore consultivo per una risoluzione concordata (art. 11 – L. 241/90). Nessun compenso è dovuto ai componenti della commissione per l'attività espletata.

Per ogni controversia non conciliata fra il Comune e l'utente è competente l'autorità giurisdizionale del territorio del Comune stesso.

## **18. Informazioni generali**

Ulteriori informazioni sui servizi erogati, sulla normativa di riferimento possono essere reperite sul sito internet del Comune di Borghetto Santo Spirito: [www.comune.borghettosantospirito.gov.it](http://www.comune.borghettosantospirito.gov.it)