

COMUNE DI BORGHETTO SANTO SPIRITO

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI



Carta della Qualità

Allegato alla deliberazione G.C. n° 00 del 00.00.2025

Carta dei Servizi cimiteriali

(ed. 2025)

Premessa

1. Presentazione della Carta della qualità dei servizi

- 1.1 La Carta della qualità dei servizi: finalità e obiettivi
- 1.2 Principali riferimenti normativi in materia di qualità
- 1.3 Contenuti
- 1.4 La Politica della qualità – Missione, valori, politica
- 1.5 I principi fondamentali
- 1.6 I nostri obiettivi

2. Descrizione della struttura

- 2.1 La struttura: ruoli e compiti
- 2.2 Cimiteri civici di Borghetto Santo Spirito
 - 2.2.1 Cimitero località “Rocche”
 - 2.2.2. Cimitero località “Rive”
- 2.3 I servizi cimiteriali
- 2.4 Informazioni
- 2.5 Orari accesso cimiteri

3. I servizi erogati

- 3.1 Trasposto pubblico gratuito per il cimitero ‘Rive’
- 3.2 Manutenzione dei cimiteri

4. Operazioni cimiteriali

- 4.1 Sepulture
 - 4.1.1 Sepulture
- 4.2 Le esumazioni ed estumulazioni
- 4.3 Dispersione ceneri
- 4.4 Detenzione e affidamento ceneri

5. Concessioni ed autorizzazioni

- 5.1.1 Concessioni cimiteriali
- 5.1.2 Nuova concessione
- 5.1.3 Rinnovo della concessione
- 5.1.4 Volturazione della concessione
- 5.1.5 Documentazione necessaria
- 5.1.6 Revoca e decadenza della concessione
- 5.1.7 Rinuncia della concessione
- 5.2 Autorizzazioni
- 5.3 Manutenzione da parte dei privati

6. Lampade votive

- 6.1.1 Attivazione nuovi allacciamenti
- 6.1.2 Disdette
- 6.1.3 Modalità di pagamento
- 6.1.4 Segnalazione di un guasto

7. Rapporti con l'utenza

- 7.1 Suggerimenti, segnalazioni e reclami
- 7.2 Trasparenza e partecipazione
- 7.3 Valutazione del grado di soddisfazione del cittadino - utente
- 7.4 Commissione di conciliazione – Foro competente

8. Informazioni utili

- 8.1 Decesso di un familiare
- 8.2 Come ci si deve comportare all'interno dei cimiteri
- 8.3 La sepoltura degli animali di affezione
- 8.4 Validità della carta
- 8.5 Monitoraggio e verifica
- 8.6 Unità organizzativa responsabile
- 8.7 Dove trovare la carta dei servizi
- 8.8 Ulteriori notizie
- 8.9 Allegati

-----==)O(==-----

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.

In ottemperanza all'art 2 c. 461 Legge n. 244 del 24.12.2007 lett a) si è proceduto ad emanare la presente «Carta della qualità dei servizi», da pubblicizzarsi in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 61 del 30.12.2022 è stato aggiornato ed integrato il Regolamento comunale di Polizia Mortuaria.

A tal fine di adeguarla all'evoluzione normativa e dello sviluppo dei servizi è stata redatta questa *Carta della qualità 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, di polizia mortuaria e cimiteriale.

La stessa costituisce attività del Piano delle Performance 2025 – Obiettivo n. 8 (*Nuova carta dei servizi cimiteriali*) per il servizio Affari Generali, del PIAO 2025/2027, approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 30 del 31.03.2025.

La sua adozione è avvenuta previa condivisione con le richiamate associazioni di categoria e dei consumatori.

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

1.1 La Carta della qualità dei servizi: finalità e obiettivi

Il presente documento definisce i principi, i servizi, gli standard qualitativi e le modalità di accesso ai servizi cimiteriali erogati dal Comune. L'obiettivo è garantire trasparenza, efficienza e sensibilità nell'erogazione di servizi connessi alla gestione dei cimiteri comunali.

La Carta della qualità dei servizi rappresenta un patto di trasparenza, comunicazione e partecipazione tra l'Amministrazione comunale e i soggetti che a vario titolo sono destinatari dell'agire amministrativo, vi partecipano e lo influenzano.

Costituisce, altresì, uno strumento fondamentale e strategico per lo sviluppo e il potenziamento di percorsi di qualità all'interno della Pubblica Amministrazione.

La Carta è concepita secondo un processo circolare che origina nella percezione dei bisogni della collettività e si conclude nel loro accoglimento.

Nella sua doppia veste di strumento di miglioramento continuo e di garanzia, la Carta assolve, quindi, molteplici funzioni:

- informa i cittadini e le cittadine riguardo le tipologie, le modalità e i tempi di fruizione dei servizi erogati;
- garantisce e formalizza gli standard qualitativi dei servizi offerti;
- rappresenta uno strumento efficace di autovalutazione dei processi di produzione ed erogazione dei servizi;
- promuove la cultura dell'orientamento alla cittadinanza, chiamata a partecipare attivamente al processo di miglioramento continuo;
- implementa il grado di fiducia dei cittadini e delle cittadine verso le Amministrazioni pubbliche.

1.2 Principali riferimenti normativi in materia di qualità Nazionali

- D.P.C.M. d.d. 27/01/1994, direttiva sui "principi di erogazione dei servizi pubblici";
- D.Lgs. n. 286/1999, art. 11 (come sostituito dal D.Lgs. n.150/2009, art. 28) secondo cui "i servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi";
- D.Lgs. n. 198/2009, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici;
- Direttiva del Dipartimento Funzione Pubblica d.d. 25/02/2010, indicazioni sulle modalità di definizione di obblighi e standard di comportamento delle amministrazioni e dei concessionari di pubblici servizi
- Delibera CIVIT n. 88/2010, "Linee guida per la definizione degli standard di qualità";
- Delibera CIVIT n. 3/2012, "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".
- R.D n. 1265/1934 T.U. delle leggi sanitarie;
- Regolamento comunale di Polizia Mortuaria approvato con delibera del Consiglio comunale n. 61 del 30.12.2022;
- DPR 285/90 di polizia mortuaria;
- Circolare del Ministro Sanità 23.06.1993 n. 24 di polizia mortuaria;
- L. 130/2001 che disciplina la pratica funeraria della Cremazione;
- Delibera di Giunta Comunale n. 109 del 30.11.2023 sulla determinazione delle tariffe cimiteriali, nonché delibera Giunta Comunale n. 146 del 07.12.2022 ad integrazione della precedente;

1.3 Contenuti

La Carta della qualità dei servizi, con validità pluriennale, descrive l'organizzazione dei servizi funebri e cimiteriali del Comune di Borghetto S. Spirito, i livelli di garanzia offerti e gli impegni di qualità; fornisce le informazioni necessarie a garantire l'accessibilità e la fruizione di tali servizi;

1.4 La Politica della qualità - Missione, valori, politica

I valori che ispirano la Carta, nonché la missione che ne costituisce l'essenza tengono conto delle specificità dei servizi erogati nei confronti di persone colpite dal lutto.

Missione:

Appoggiamo, affianchiamo e sosteniamo le persone e le famiglie che si trovano a dover affrontare l'evento morte con il carico emotivo che ne consegue, assumendoci, con impegno e sensibilità, la gestione di tutti gli aspetti legati a questo evento.

Offriamo un servizio completo e di qualità, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

Curiamo la memoria individuale e comunitaria dei defunti nel rispetto della libertà di scelta e delle convinzioni culturali e religiose di ogni individuo.

Valori:

La nostra attività è ispirata ai seguenti principi:

- a) partecipazione, disponibilità e cortesia nei rapporti con gli utenti;
- b) semplificazione degli adempimenti e delle procedure, offrendo un unico principale interlocutore all'utenza, ma garantendo sempre il servizio, con sostituzioni;
- c) ricerca costante di un miglioramento professionale nelle prestazioni offerte per conseguire e mantenere un servizio di elevata qualità;
- d) personalizzazione del servizio, garantendo tuttavia parità e imparzialità di trattamento;
- e) correttezza e trasparenza, pur mantenendo la dovuta riservatezza;
- f) orientamento a una gestione delle risorse ottimizzata, efficace, efficiente ed eticamente regolata, consapevoli dell'appartenenza a una funzione pubblica.

1.5 I principi fondamentali

Il Comune di Borghetto Santo Spirito, nell'ambito di un approccio globale alla qualità dei servizi prestati diretto a dare centralità all'utente, riconosce il particolare significato che assume l'evento morte per la forte emotività che ne consegue. Per questo, s'impegna verso la comunità a erogare i servizi funerari e cimiteriali rispettando i seguenti principi fondamentali.

Eguaglianza e imparzialità

Il Comune garantisce una dignitosa sepoltura a tutte le persone decedute nel proprio territorio, con assunzione di spesa a proprio carico in caso di indigenti o sconosciuti.

Nel rispetto dell'imparzialità di trattamento, e assicurata agli utenti la possibilità di scelta del luogo e degli orari dei servizi, tenuto conto delle disposizioni normative o della concomitanza con altri servizi precedentemente programmati.

Continuità

I servizi sono erogati in maniera continuativa e regolare.

In caso di sciopero sono garantiti i servizi funebri già programmati e concordati con gli utenti e, comunque, i seguenti servizi essenziali: apertura degli Uffici per l'assunzione dei servizi funebri.

Lo svolgimento dei servizi programmati è sempre garantito anche in caso di possibili assenze impreviste o imprevedibili del personale.

Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'Ente, fatto salvo quanto sopra l'Ufficio si impegna a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

Chiarezza, trasparenza e partecipazione

I cittadini e le cittadine hanno diritto di essere informati costantemente ed in modo dettagliato rispetto a tutti gli elementi del servizio necessari ad effettuare tanto una scelta consapevole del tipo di prestazione, quanto la possibilità di verificare la tutela dei propri diritti in qualità e quantità.

Hanno diritto di conoscere il nome del responsabile del procedimento, i tempi di esecuzione e tutti gli atti del procedimento di interesse.

Sono a disposizione degli utenti:

- a) il Regolamento comunale di polizia mortuaria;
- b) la carta dei servizi cimiteriali;
- c) delibere di giunta e consiglio inerenti gli argomenti di cui sopra.

Cortesia

Il Comune si impegna ad informare le relazioni con l'utenza alla cortesia e al rispetto che - in modo particolare nell'erogazione dei servizi funerari e cimiteriali - sono essenziali per fornire un servizio adeguato alla delicatezza del momento.

Il personale agevola l'utenza nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Semplificazione

Il Comune opera in funzione di un concreto sostegno ai familiari dei defunti sollevandoli, fin dove possibile, dagli impegni materiali e burocratici connessi all'evento morte.

A tal fine è costantemente ricercata la semplificazione delle procedure burocratiche e la concentrazione degli adempimenti in un solo ufficio comunale.

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.

Tutela dei dati personali

Il Comune di Borghetto Santo Spirito è tenuto al rispetto e all'applicazione della normativa in vigore in materia di trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 e del D.lgs. n. 196/2003. L'informativa privacy è disponibile al seguente link: <https://comune.borghettosantospirito.sv.it/privacy-policy/>

1.6 I nostri obiettivi

L'ufficio Cimiteriale – parte amministrativa - del Comune si prefigge di:

- ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie per il continuo miglioramento e la regolarità del servizio che, per la particolarità dello stesso, necessita dello svolgimento di determinate attività durante tutti i giorni dell'anno;
- provvedere a una costante formazione del personale, in modo da elevare la qualità delle prestazioni offerte in un processo di crescita costante;
- garantire in ogni momento l'ottimale manutenzione e la massima pulizia delle strutture in gestione, ricercando nel contempo il continuo miglioramento delle stesse mediante opere di manutenzione ordinaria e straordinaria (posa in opera di aiuole e piante, collocazione panchine, sistemazione verde pubblico, sostituzione arredamenti); in tale contesto viene prestata la massima attenzione alle persone diversamente abili mediante eliminazione di tutte le barriere architettoniche esistenti all'interno delle strutture cimiteriali e dei locali di servizio;
- provvedere ad una puntuale informazione ai cittadini sulle prestazioni offerte tramite l'area dedicata sul sito istituzionale, con la divulgazione della presente Carta;
- rispettare la libertà di scelta quanto al luogo e alle modalità di sepoltura o di cremazione.

2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

2.1 La struttura: ruoli e compiti

I locali a disposizione:

- Ufficio Amministrativo Cimiteri in P.zza Italia;
- Cimitero 'Rocche' (vecchio) situato in P.zza della Pace;
- Cimitero 'Rive' (nuovo) situato sulla Strada Provinciale 60, all'altezza del confine con il Comune di Toirano;
- Servizio Servizi al cittadino – ufficio demografici in P.zza Libertà;
- Servizio Lavori Pubblici in P.zza Italia.

2.2 I Cimiteri civici

2.2.1 - Cimitero località "Rocche"

Il cimitero 'Rocche', costruito negli anni '70, sorge in P.zza della Pace, a mare rispetto alla SS1 Aurelia, poco dopo in confine con il Comune di Ceriale e non distante dal centro storico del Paese. Occupa una superficie complessiva di mq 2.640 circa ed è adiacente al mare.

E' costituito da 11 lotti identificati dalla lettera 'A' alla lettera 'M', ognuno dei quali contiene cellette, loculi e/o tombe di famiglia

2.2.2 - Cimitero di località "Rive"

Il cimitero 'Rive', costruito nel 1981 a seguito dell'impossibilità di accettare ulteriori defunti nel cimitero 'Rocche' e al fine di fornire servizio alla popolazione, occupa una superficie complessiva di mq 11.150 circa si trova in una posizione dislocata rispetto al centro.

E' costituito da:

- un campo all'americana;
- un campo comune/inumazione così suddiviso:
 - ✓ una parte superiore (contraddistinta con le lettere dalla 'A' alla 'L');
 - ✓ una sottostante, di continuità, contraddistinta con le lettere dalla 'M' alla 'P';
- cappelle private;
- cellette ossario così suddivise:
 - ✓ una parte denominata 'blocco 1' situata all'aperto;
 - ✓ una parte denominata 'blocco 2 e 3' situata al chiuso;
- loculi così suddivisi:
 - ✓ una parte denominata 'blocchi dall' 1 al 4' situata all'aperto, contraddistinta con fronte A-B-C;
 - ✓ una parte denominata 'blocchi dal 5 al 30' situata al chiuso.

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.

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 cimiteriale. Relativamente agli impegni e ai programmi dell'Ufficio Cimiteriale 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.

2.3 I servizi cimiteriali

L'Ente, tramite l'ufficio Cimiteri parte amministrativa, l'ufficio demografici, del Servizio Servizi al cittadino, ed il servizio Lavori pubblici, ognuno per le proprie incombenze di competenza svolge le attività di seguito descritte:

Ufficio Demografici:

- cura le pratiche connesse alle dichiarazioni di morte e all'accertamento dei decessi, i permessi di seppellimento e le autorizzazioni per trasporto funebre, cremazione e dispersione o affidamento domiciliare delle ceneri.

Predisporre:

- ✓ 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.

Lavori Pubblici manutenzione e ambiente:

- gestisce la custodia e la manutenzione ordinaria dei cimiteri comunali ed elabora proposte di ampliamento e sistemazioni straordinarie;

Effettua:

- ✓ il servizio luci votive - parte tecnica (attivazione e manutenzione)
- ✓ operazioni cimiteriali (tumulazione, inumazioni, esumazioni ecc....)
- ✓ cura ogni altra incombenza in materia amministrativa di polizia mortuaria.

Ufficio amministrativo cimiteriale:

- cura la gestione delle pratiche inerenti le inumazioni, le tumulazioni, le esumazioni e le estumulazioni, nonché il rilascio delle concessioni cimiteriali;
- effettua analisi economico-finanziarie dei servizi, proposte di aggiornamento delle tariffe e previsioni di bilancio;
- cura la manutenzione ordinaria dei cimiteri comunali e le proposte di ampliamento e sistemazioni straordinarie;
- cura ogni altra incombenza in materia amministrativa di polizia mortuaria.

Predisporre:

- ✓ i contratti relativi alle concessioni cimiteriali;
- ✓ le autorizzazioni cimiteriali;
- ✓ il servizio di trasporto pubblico;
- ✓ il servizio luci votive (salvo la parte tecnica).

2.4 Informazioni

Sono fornite dai seguenti uffici:

- Servizio Servizi al cittadino – ufficio demografici, Piazza Libertà, Borghetto Santo Spirito, secondo gli orari di ricevimento riportati sul sito istituzionale dell'Ente, o telefonicamente ai numeri 0182 970000-4, o via mail all'indirizzo: demografici@comune.borghettosantospirito.sv.it;
- Ufficio amministrativo cimiteriale in Piazza Italia Borghetto Santo Spirito secondo gli orari di ricevimento riportati sul sito istituzionale dell'Ente, o telefonicamente ai numeri 0182 1920355-54 o via mail all'indirizzo cimiteri@comune.borghettosantospirito.sv.it;
- Ufficio cimiteriale parte tecnica – Servizio LL.PP., Manutenzione ed Ambiente in Piazza Italia Borghetto Santo Spirito secondo gli orari di ricevimento riportati sul sito istituzionale dell'Ente, o telefonicamente ai numeri 01821920348-46-47 o via mail all'indirizzo lavoripubblici@comune.borghettosantospirito.sv.it; - oppure dai necrofori direttamente presso i cimiteri comunali nell'orario di servizio

2.5 Orari accesso cimiteri

ORARIO INVERNALE (dal 01 ottobre al 30 aprile) 08.00/17.00.

ORARIO ESTIVO (dal 01 maggio al 30 settembre) 08.00/19.00

ORARIO DEI FUNERALI

I riti funebri devono avvenire nei giorni feriali, ad eccezione nel caso ci si trovi in concomitanza di più giorni festivi consecutivi, la salma deve pervenire al Cimitero entro un'ora che permetta la conclusione della sepoltura (ricoprimento della fossa o chiusura del tumulo) e le operazioni di chiusura dei Cimiteri.

3. SERVIZI EROGATI

3.1 Trasporto pubblico gratuito per il cimitero 'Rive'

Trasporto effettuato (salvo cambiamenti) solamente il GIOVEDÌ

ANDATA: partenza Piazzale Pineland ore 10:00

Fermate-andata: via Pineland int. via Madonna degli Angeli, via Parioli alt. edicola, via Ponti int. piazza Gramsci, c.so Europa n. 1, via Piave int. via Viglieri, via Mazzini alt. camping, via Michelangelo alt. rist. la Piola, arrivo al cimitero ore 10:15;

RITORNO partenza ritorno dal cimitero ore 11:00

Fermate-ritorno: via Michelangelo alt. rist. Piola, via Mazzini alt. camping, p.za Indipendenza alt. p.za Caduti sul Lavoro, via IV Novembre alt. oleificio Roveraro, via Ponti int. piazza Gramsci, via Parioli alt. edicola, via Pineland int. via Madonna degli Angeli, arrivo al piazzale Pineland ore 11:15.

N.B. In occasione della festività dei Santi e della giornata di commemorazione dei defunti del 1 e 2 Novembre di ogni anno saranno assicurate ulteriori n. 2 corse aggiuntive, i cui orari saranno resi noti alla cittadinanza con appositi manifesti e tramite il sito istituzionale.

3.2. Manutenzione dei cimiteri

L'Ufficio Lavori Pubblici Manutenzione e Ambiente opera utilizzando personale proprio per la sistemazione ordinaria, la cura del verde e la pulizia dei cimiteri.

In particolare l'ordinaria manutenzione riguarda la spazzatura, con asporto di residui vegetali, terra, carte o altro, di tutti i viali dei cimiteri comunali; il controllo dei tombini di scarico delle acque meteoriche all'interno dei cimiteri, la cura delle pavimentazioni in pietra delle scale dei cimiteri mediante spazzatura e asportazione dei rifiuti, lavatura e ripulitura.

Il personale comunale accerta la corretta manutenzione delle opere cimiteriali e provvede a mettere in opera piccoli interventi di ripristino e riparazione (opere da pittore, da elettricista, ecc.).

Provvede, inoltre, allo smaltimento dei materiali risultanti dalla demolizione dei monumenti funebri posti sulle sepolture e non ritirati dai proprietari alla scadenza della concessione cimiteriale o del termine di rotazione ordinaria.

<i>Tipologia di operazione</i>	<i>Definizione</i>	<i>Standard di qualità</i>
PULIZIA E RACCOLTA RIFIUTI	Svuotamento cestini, pulizia, servizi igienici, viali, riquadri, piazzale esterno al cimitero Rive, strada di accesso al cimitero e ½ perimetro area esterna al cimitero stesso.	Svuotamento cestini: sulla base delle esigenze e delle dimensioni dei diversi cimiteri. Pulizia viali, riquadri etc.: sulla base delle esigenze. Pulizia WC: 2 volte la settimana
VERDE E GIARDINAGGIO	Diserbo dalle erbe infestanti e mantenimento dei prati, delle piante e delle siepi esistenti all'interno dei cimiteri	Secondo le necessità
SERVIZIO IDRICO	Presenza di fontane per attingere acqua	Il servizio è garantito presso tutti i cimiteri.
DEPOSITO MORTUARIO	In caso di soggetti deceduti, in luoghi pubblici o in abitazioni per le quali l'ASL competente ha certificato l'antigienicità, per lo svolgimento del periodo di osservazione o l'effettuazione di riscontro diagnostico, autopsia o altro provv. disposto da Ag, le salme vengono trasportate presso l'obitorio dell'ospedale	

4. OPERAZIONI CIMITERIALI

4.1 Sepulture

Le operazioni di sepoltura, di esumazione, estumulazione e traslazione, sono eseguite sulla base delle disposizioni impartite dall'Ufficio e avvengono di norma subito dopo la celebrazione del funerale.

Per la scelta della forma di sepoltura ha prevalenza la volontà del defunto, in qualsiasi modo espressa. In difetto di volontà del defunto, le disposizioni possono essere decise, nell'ordine: dal coniuge o unito civilmente, dal convivente di fatto se munito di potere di rappresentanza (comma 40 Legge 76/2016), dai figli, dai genitori, dai fratelli, dagli altri parenti, dagli eredi, da altri interessati.

Nei cimiteri vengono ricevute:

- ✓ le salme e i cadaveri di persone morte nel territorio del Comune di Borghetto Santo Spirito o che, morte altrove, vi avevano la residenza anagrafica al momento del decesso;
- ✓ indipendentemente dalla residenza o dal luogo della morte, sono ricevuti i cadaveri delle persone aventi diritto al seppellimento in una sepoltura privata (loculo o tomba di famiglia) ubicata nei cimiteri.

4.1.1 Le forme di Sepulture

Le forme di sepoltura consentite sono le seguenti.

Inumazione

E' possibile solo nel cimitero località "Rive".

Consiste nel seppellire il cadavere, racchiuso in feretro di legno, nelle fosse predisposte nei campi d'inumazione appositamente destinati all'interno del sedime cimiteriale; l'utilizzo dei campi avviene iniziando da una estremità di ciascun riquadro e successivamente fila per fila procedendo senza soluzione di continuità. Le fosse sono scavate con l'ausilio di mezzi meccanici.

Le fosse vengono numerate progressivamente, un cippo infisso nel terreno riporta il numero assegnato. È facoltà dei familiari o aventi titolo, apporre una croce o altro ornamento.

La eventuale lapide è sempre a carico dei familiari, che possono avvalersi dei propri marmisti di fiducia. Questa potrà essere collocata dopo che siano trascorsi almeno sei mesi dalla sepoltura, per consentire il corretto assestamento del terreno e prevenire cedimenti.

Il periodo ordinario d'inumazione è di dieci anni dal seppellimento.

I nati morti, i feti, i minori di anni dieci vengono inumati, salvo diversa richiesta avanzata dai familiari, in un'area riservata denominata "Campo degli Angeli".

Tumulazione

La tumulazione consiste nel seppellire il cadavere, racchiuso in doppia cassa (di legno e di metallo) nei loculi, cappelle funerarie e tombe di famiglia realizzate all'interno dei cimiteri comunali, in concessione ai richiedenti.

Nei cimiteri è consentita la sepoltura delle persone decedute nel territorio del comune o che, ovunque decedute, avevano in vita la residenza nel Comune.

Nei cimiteri è consentita la sepoltura delle persone decedute nel territorio comunale o fuori di esso ma a condizione che, in vita, avessero la residenza nell'area omogenea di pertinenza dei singoli cimiteri frazionali.

Cremazione

La cremazione è il processo attraverso il quale il corpo del defunto viene sottoposto a combustione controllata in un impianto autorizzato, fino alla totale mineralizzazione dei resti. Le ceneri risultanti vengono raccolte in un'urna sigillata, identificata in modo univoco, e possono essere tumulate, affidate ai familiari, disperse nei modi e nei luoghi consentiti dalla normativa vigente, oppure oggetto di altre destinazioni autorizzate.

Tumulazione resti ossei / ceneri

I resti ossei che si rinvergono al termine del periodo di inumazione / tumulazione, raccolti nelle cassettoni in zinco, e le urne cinerarie, possono essere tumulati a richiesta dei familiari o aventi titolo, in tutti i cimiteri comunali, salvo disponibilità dei posti, sia negli appositi ossari/cinerari in concessione, sia presso loculi ove siano già collocati feretri purché vi sia ancora spazio disponibile, sia all'interno delle Tombe di Famiglia.

Nei cimiteri comunali è inoltre presente l'ossario/cinerario comune, nel quale possono essere depositate le ossa e le ceneri nel caso in cui non venga richiesta altra destinazione. In questo caso la dispersione delle ossa/ceneri avviene dentro una struttura che le raccoglie in modo indistinto (normalmente ha la forma di una cripta o un pozzo ipogeo, cioè collocato sotto al piano di calpestio)

4.2 Le esumazioni ed estumulazioni

➤ *Esumazione ordinaria*

È l'operazione cimiteriale che consente di recuperare i resti mortali di un defunto sepolto nel terreno dopo il periodo stabilito per legge, non inferiore ai 10 anni necessari alla mineralizzazione della salma.

L'Ufficio programma l'esumazione dei campi comuni o parti di essi. I familiari possono richiedere la conservazione dei resti del proprio caro. Qualora nessuno richieda la conservazione dei resti, essi vengono collocati nell'ossario comune del cimitero.

E' consentita la cremazione dei resti mortali previo consenso dei familiari ovvero in caso di accertata irreperibilità degli stessi;

Il programma annuale delle esumazioni per l'anno successivo viene pubblicizzato nel periodo della commemorazione dei defunti, con avvisi esposti nel cimitero.

I familiari interessati all'esumazione devono lasciare un recapito per definire in seguito i dettagli delle operazioni inerenti l'esumazione.

L'interessato dovrà comunicare se preferisce conservare i resti ossei in un cofanetto di zinco per la successiva tumulazione oppure se preferisce che i resti ossei vengano versati nell'ossario comune.

Può accadere che la salma non sia ancora completamente mineralizzata, in questo caso può richiedere la cremazione oppure disporre per una nuova sepoltura in un campo comune per la durata minima di 5 anni.

➤ *Esumazione straordinaria*

È l'operazione cimiteriale che consente di recuperare i resti mortali di un defunto sepolto nel terreno prima del periodo stabilito per legge, ovvero inferiore ai 10 anni.

Le salme possono essere esumate prima del prescritto periodo per ordine dell'autorità giudiziaria nell'interesse della giustizia o per trasportarle in altre sepolture o per cremarle. In questi ultimi casi, viene sempre fatta una valutazione di fattibilità tecnica dell'intervento da parte del Responsabile dei Servizi Cimiteriali. L'esumazione straordinaria deve essere autorizzata dal Sindaco.

➤ *Estumulazione ordinaria e straordinaria*

E' l'estrazione del feretro dal loculo, sia esso singolo, a più posti o all'interno di tomba di famiglia. È ordinaria quando eseguita alla scadenza della concessione cimiteriale, straordinaria negli altri casi, similmente alla esumazione.

Non si procederà ad estumulazione qualora al termine del periodo di concessione ne venga chiesto il rinnovo, che dovrà avvenire secondo le disposizioni e le tariffe che saranno vigenti alla sottoscrizione del nuovo contratto.

L'estumulazione di ceneri o resti mortali è autorizzata dal Responsabile del Servizio ed è generalmente finalizzata a consentire la riunione di cadaveri, resti, ossa o ceneri di coniugi, genitori o figli.

Il Responsabile del Servizio può autorizzare, dopo qualsiasi periodo di tempo e in qualunque mese dell'anno, l'estumulazione di feretri destinati ad essere trasportati in altra sede; in questo caso dovrà essere verificata la rispondenza del feretro per il trasporto secondo le disposizioni della Normativa regionale.

<i>ESUMAZIONI ED ESTUMULAZIONI</i>		
<i>Tipologia operazione</i>	<i>Tempistica del servizio</i>	<i>Tariffa</i>
ESUMAZIONE ORDINARIA	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 dell'organo competente.
ESUMAZIONE STRAORDINARIA	Entro 30 giorni dalla richiesta. Per l'Autorità Giudiziaria a loro discrezione	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato con deliberazione dell'organo competente.
ESTUMULAZIONE ORDINARIA	Alla scadenza della concessione	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato con deliberazione dell'organo competente.
ESTUMULAZIONE STRAORDINARIA	Entro 30 giorni dalla richiesta. Per l'Autorità Giudiziaria a loro discrezione	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato con deliberazione dell'organo competente.

<i>DESTINAZIONI POSSIBILI DEI RESTI OSSEI E DEI RESTI MORTALI</i>	
RESTI OSSEI	<p><i>Tumulazione</i> in una celletta ossario per un periodo di anni 99.</p> <p><i>Tumulazione</i> in una tomba di famiglia.</p> <p><i>Tumulazione</i>, se vi è spazio sufficiente, all'interno di un loculo in cui è già tumulato un altro congiunto.</p> <p><i>Collocazione nell'ossario comune</i>: 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 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><i>Cremazione</i>: 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>
RESTI MORTALI	<p><i>Inumazione</i>: i resti non scheletrici sono lasciati nella stessa fossa per altri 10 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 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.</p> <p><i>Cremazione</i>: 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>

4.3 Dispersione ceneri

L'autorizzazione alla dispersione delle ceneri è concessa dall'ufficiale dello stato civile per le persone decedute nel territorio comunale.

Può essere altresì autorizzata la dispersione di ceneri che pervengono da altri comuni e di quelle tumulate nei cimiteri cittadini antecedentemente all'entrata in vigore del presente Regolamento, se pur deceduti in

altri comuni, fatta salva l'espressa manifestazione di volontà del defunto risultante da testamento o da altra dichiarazione scritta successiva, secondo le modalità dell'art. 4 della L.R. n. 24 del 2007.

La dispersione autorizzata dal Comune di Borghetto Santo Spirito può avvenire esclusivamente in Liguria. Tuttavia, nel caso in cui la dispersione debba aver luogo in territorio di altro comune della Regione Liguria, l'autorizzazione potrà essere concessa solo dopo aver acquisito, a cura dei richiedenti, il nulla osta dal Comune in cui viene effettuata la dispersione;

La dispersione può essere autorizzata anche in Comune non appartenente alla Regione Liguria purché la Regione di appartenenza del comune di dispersione lo consenta e venga prodotta l'autorizzazione del comune di dispersione.

È autorizzabile la traslazione delle ceneri al comune competente territorialmente quando la dispersione e richiesta su ambiti territoriali diversi da quello regionale.

Chi richiede l'autorizzazione alla dispersione deve presentare apposita domanda all'ufficiale dello stato civile in bollo nella quale vanno indicati:

- i dati anagrafici, la residenza del richiedente ed il titolo alla dispersione;
- i dati anagrafici del defunto;
- il luogo, tra quelli consentiti, ove le ceneri saranno disperse;
- l'impegno ad effettuare la dispersione di norma entro 30gg dalla constatazione dell'avvenuta consegna delle ceneri all'avente diritto;
- la dichiarazione nella quale vengano indicate le modalità di smaltimento dell'urna qualora non biodegradabile.

Alla domanda devono essere allegati:

- a) Il documento comprovante l'espressa volontà del defunto stesso;
- b) L'autorizzazione, in originale, del proprietario dell'area privata ove vengono disperse le ceneri con dichiarazione che la dispersione non è oggetto di attività avente fine di lucro;
- c) nelle ipotesi di cui ai commi 3- 4 del presente articolo le documentazioni ivi indicate per il rilascio della autorizzazione.

La dispersione delle ceneri è consentita unicamente nei seguenti luoghi:

- nel cinerario comune situato presso il Cimitero 'Rive';
- in mare, con interdizione delle zone già oggetto di divieti e/o limitazioni d'uso per effetto di provvedimenti adottati dall'Autorità Marittima e con il rispetto delle vigenti normative in materia di sicurezza della navigazione, con specifico riguardo alle dotazioni di bordo ed alla compatibilità delle unità utilizzate con le condizioni meteo-marine in atto alla data prefissata:
 - a non meno di 300 metri dalla costa, dalla riva o dal porto d'approdo più vicino nei tratti antistanti il territorio comunale e liberi da natanti e manufatti e non è consentita nei tratti soggetti a campionamenti per l'idoneità alla balneazione, quando gli stessi sono effettuati;
 - a non meno di 1000 metri dalla costa per tutto il periodo della stagione balneare;

ed è soggetta alle seguenti disposizioni:

- è vietato l'utilizzo di unità da diporto ai sensi dell'art. 2 del Codice della nautica da diporto nel caso in cui gli interessati ritengano avvalersi di professionisti (Imprese di O.F.);
- dovrà essere fatta, all'Autorità Marittima, preventiva comunicazione che dovrà contenere ogni informazione utile (data, ora, zona di mare e mezzo nautico utilizzato).
- in natura, mediante interrimento di urna biodegradabile, all'interno del territorio comunale, a non meno i 50 metri di distanza da manufatti stabili e a non meno di 50 metri dal perimetro di demarcazione di strade ed aree regolarmente percorribili:
 - in aree esterne, pubbliche appositamente individuate dall'amministrazione comunale;
- in aree private, con il consenso scritto dei proprietari e dichiarazione che la dispersione non è oggetto di attività avente fine di lucro.
- in aree naturali demaniali o soggette a particolari forme di tutela, con le modalità prescritte dall'Autorità amministrativa competente.

La dispersione è in ogni caso vietata nei centri abitati, come definiti dall'art. 3, comma 1, n. 8) del D. Lgs. 30/04/1992, n. 285 e, ai fini della salvaguardia delle risorse idriche destinate al consumo umano, anche in tutte le zone di rispetto previste a tutela dei punti di captazione o derivazione, di salvaguardia, riferite alle

acque superficiali, sotterranee, di falda o di pozzo da destinarsi al consumo umano come individuate dalla normativa vigente.

Il procedimento è assoggettato alle tariffe determinate dal competente soggetto dell'Amministrazione comunale. Le attività di individuazione del mezzo per l'effettuazione delle operazioni di dispersione, in regola con tutte le autorizzazioni necessarie, così come il relativo costo, sono a carico dei richiedenti.

4.4 Detenzione e affidamento ceneri

La scelta dell'affidamento dell'urna contenenti le ceneri è rimessa alla volontà del defunto manifestata in una delle seguenti forme:

- a) disposizione testamentaria;
- b) in mancanza di disposizione testamentaria, o di qualsiasi altra manifestazione di volontà da parte del defunto espressa in forma scritta, la volontà del defunto espressa dal coniuge ai sensi 6 dell'art. 47, D.P.R. n° 445/2000, o, in assenza, dal parente più prossimo individuato ai sensi degli artt. 74, 75, 76 e 77 del C.C. In caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, dalla maggioranza assoluta di essi.

Il richiedente per l'affidamento delle ceneri del defunto, presenta un'istanza in bollo con il successivo obbligo di informare l'Amministrazione Comunale della variazione della residenza e del luogo di conservazione delle ceneri, se diverso dalla residenza.

L'autorizzazione all'affidamento è rilasciata in bollo dall'Ufficiale di stato civile.

Alla determinazione delle tariffe dei servizi a pagamento provvede la Giunta Comunale nell'ambito delle proprie competenze.

Per quanto riportato nei §4.3 e 4.4, consultare il relativo regolamento disponibile sul sito web dell'Ente il cui indirizzo è disponibile al punto 8.8.

5. CONCESSIONI ED AUTORIZZAZIONI

5.1.1 Concessioni cimiteriali

Una sepoltura privata è lo spazio cimiteriale concesso per la collocazione dei defunti di una famiglia. Il concessionario acquisisce il diritto per un periodo di tempo prestabilito e alle condizioni regolamentari. Rimane integro il diritto di proprietà del Comune. Il diritto all'uso della sepoltura non è commerciabile, nè alienabile, nè trasmissibile in eredità. Al concessionario incombono tutti gli oneri regolamentari ed egli rappresenta l'unico interlocutore nei confronti dell'Ufficio abilitato ad assumere le decisioni concernenti l'utilizzo della tomba.

5.1.2 Nuova concessione

Chi intende ottenere una concessione cimiteriale deve presentare istanza.

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

LOCULI	
<i>Criterio</i>	<i>Casi particolari</i>
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. CONCESSIONE DI LOCULI A VIVENTI La concessione è attualmente consentita previo accertamento dei requisiti richiesti.	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)

CELLETTE OSSARIO	
<i>Criterio</i>	<i>Casi particolari</i>
I familiari dei defunti, in base alla disponibilità di manufatti, possono scegliere liberamente in quale celletta ossario collocare i resti ossei o le ceneri dei loro congiunti. Le cellette sono date in concessione per anni 99.	E' possibile la concessione di cellette a persone non residenti previa motivata richiesta alla Giunta comunale. La concessione potrà essere rilasciata in base alla disponibilità. (Cimitero Rive)

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

INUMAZIONE	
<i>Criterio</i>	<i>Durata della concessione</i>
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.

5.1.3 Rinnovo della concessione

Il concessionario, o suo familiare, di una sepoltura privata già concessa ha la facoltà di ottenere il rinnovo, con la sola eccezione delle tombe di famiglia. L'Ufficio esegue rilevazioni presso gli uffici anagrafici per reperire i concessionari, o familiari dei concessionari, delle concessioni in scadenza e provvedere a quanto stabilito dal vigente regolamento Comunale.

5.1.4 Volturazione della concessione

In caso di decesso del concessionario di una sepoltura privata, i discendenti legittimi e le altre persone che hanno titolo sulla concessione ai sensi del vigente regolamento di polizia mortuaria, sono tenuti a darne comunicazione all'Ufficio Segreteria/Cimiteri entro 6 mesi dalla data di decesso, richiedendo contestualmente la variazione per aggiornamento dell'intestazione della concessione in favore degli aventi diritto e designando uno di essi quale rappresentante della concessione nei confronti del Comune.

2. L'aggiornamento dell'intestazione della concessione è effettuato, con apposito provvedimento, esclusivamente nei confronti delle persone indicate nell'art. 25, che assumono la qualità di concessionari. In difetto di designazione di un rappresentante della concessione, il Comune provvede d'ufficio individuandolo nel richiedente o, in caso di pluralità di esse, scegliendolo tra i concessionari secondo criteri di opportunità in relazione alle esigenze di eventuali comunicazioni inerenti la concessione, ferma restando la titolarità sulla concessione da parte di tutti gli aventi diritto.

3. Trascorso tale termine senza che sia stato provveduto alla richiesta di variazione per aggiornamento dell'intestazione della concessione, il Comune provvede alla dichiarazione di decadenza con le procedure di cui all'art. 41.

4. La famiglia viene ad estinguersi quando non vi sono persone che, ai sensi dell'art. 25, abbiano titolo per assumere la qualità di concessionari.

5. Nel caso di famiglia estinta, decorsi 15 anni dall'ultima sepoltura se ad inumazione, o 25 anni se a tumulazione, il Comune deve provvedere alla dichiarazione di revoca della concessione con le procedure di cui all'art. 41.

6. La concessione revocata, una volta liberate dalle salme e dai resti mortali ed eseguite le eventuali opere di messa in pristino, può essere oggetto di assegnazione a terzi.

5.1.5 Documentazione necessaria

La comunicazione di avvenuto decesso del concessionario di sepolcro e la richiesta di voltura della concessione agli eredi deve essere presentata dall'erede delegato quale rappresentante della concessione, che la sottoscrive alla presenza del dipendente che riceve l'atto, e deve contenere:

- a) i dati dell'erede delegato, che si incarica di rappresentare gli altri;
- b) i dati anagrafici del concessionario deceduto e la data ed il luogo relativi al decesso e dati relativi
- c) alla concessione cimiteriale, per cui si intende procedere;
- d) l'albero genealogico (che il richiedente può compilare personalmente);
- e) l'elenco dei coeredi viventi (per ciascun coerede vanno indicati generalità, codice fiscale, residenza, grado di parentela rispetto al concessionario defunto, quota in millesimi del diritto d'uso della concessione come da CC, e status: erede delegato, erede delegante, erede rinunciante);
- f) fotocopia fronte retro dei documenti di identità di tutti i coeredi nominati nell'allegato.

Il costo della volturazione è determinato con le tariffe stabilite dal Comune di Borghetto S Spirito

5.1.6 Revoca e decadenza della concessione

L'Ufficio può avviare la procedura di revoca e/o decadenza quando il concessionario non adempie ai previsti obblighi regolamentari. La decadenza è pronunciata dalla delibera della Giunta Comunale e pronunciata con atto del responsabile del Servizio, previa comunicazione all'interessato dell'avvio del procedimento e scaduti 30 giorni dalla diffida a provvedere all'adempimento.

5.1.7 Rinuncia della concessione

La rinuncia alla concessione è ammessa in ogni tempo esclusivamente a favore del Comune. La rinuncia è proposta dal concessionario ed è accettata con provvedimento del Responsabile del servizio. Con l'accettazione della rinuncia è dovuto al concessionario il rimborso di una somma così calcolata: $C = (t:d) \times r$ ossia la tariffa (t) corrisposta diviso gli anni della durata di concessione (d), moltiplicati per gli anni residui della concessione stessa (r) esclusione fatta per le inumazioni.

5.2 Autorizzazioni

Tutte le autorizzazioni rientranti nell'attività dei servizi funerari sono emanate, ciascuna dall'Ufficio competente. In particolare si tratta di:

- autorizzazione al seppellimento – competenza Ufficio Cimiteriale;
- autorizzazione al trasporto nel comune – competenza Ufficio Demografici;
- autorizzazione alla cremazione – competenza Ufficio Demografici;
- autorizzazione all'affidamento ceneri – competenza Ufficio Cimiteriale e Demografici;
- autorizzazione alla dispersione delle ceneri – competenza Ufficio Demografici;
- autorizzazione al trasporto fuori comune – competenza Ufficio Demografici;
- autorizzazione al trasporto all'estero – competenza Ufficio Demografici;
- autorizzazione all'introduzione dall'estero – competenza Ufficio Demografici;
- autorizzazione all'esumazione/estumulazione straordinaria – competenza Ufficio Cimiteriale;
- autorizzazione alla decorazione del sepolcro – competenza Ufficio Cimiteriale;
- autorizzazione attivazione luce votiva – competenza Ufficio Cimiteriale;
- autorizzazione alla volturazione della concessione cimiteriale – competenza Ufficio Cimiteriale.

5.3 Manutenzione da parte dei privati

La manutenzione delle sepolture spetta ai concessionari, per le parti da loro costruite od installate. La manutenzione comprende ogni intervento ordinario e straordinario, nonché l'esecuzione di opere o restauri che il Comune ritenesse prescrivere in quanto valutata indispensabile od opportuna sia per motivi di decoro, sia di sicurezza o di igiene.

Nelle sepolture costruite dal Comune e in cui la tipologia costruttiva sia tale da non presentare soluzioni di continuità tra una concessione e l'altra, il Comune provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria dei manufatti e i concessionari sono tenuti a corrispondere annualmente l'apposito canone previsto nella tariffa, in ragione del numero dei posti in concessione.

Sono escluse dalla manutenzione di cui al comma precedente:

- le parti decorative o installate dai concessionari;
- gli eventuali corpi o manufatti aggiunti dai concessionari;
- l'ordinaria pulizia;
- gli interventi di lieve rilevanza che possono essere eseguiti senza particolari strumenti.

Qualora il concessionario non provveda per 1 anno al pagamento del canone, il Comune provvede alla dichiarazione di revoca con le procedure di cui all'art. 41 del regolamento c.le di polizia mortuaria.

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 cimiteriale è possibile presentare le seguenti istanze:

6.1 Attivazione nuovi allacciamenti

Per richiedere un nuovo allacciamento, è necessario compilare l'apposita modulistica disponibile sul sito <https://comune.borghettosantospirito.sv.it/servizio/versamenti-cimiteriali/> da presentare via mail o via pec, o personalmente presso lo sportello l'ufficio protocollo in orario di ricevimento con la seguente documentazione:

- n° 2 marche da bollo dell'importo vigente all'atto di presentazione dell'istanza;
- 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;

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

Per richiedere variazioni (intestatario, utenza, variazione indirizzo) è sufficiente presentare istanza all'ufficio protocollo, o via mail, o via pec allegando con un documento d'identità in corso di validità e codice fiscale.

6.2 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 gennaio dell'anno successivo a quello in cui è stato disposto il canone annuo del servizio, compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio cimiteriale.

Il modulo deve essere compilato e presentato all'ufficio protocollo (anche tramite servizio postale, mail, 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 cimiteriale, è 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.

6.3 Modalità di pagamento

Il canone annuale di illuminazione votiva è stabilito dalla dell'organo competente ed è riscosso entro il 31 gennaio di ogni anno.

Il pagamento dovrà essere effettuato unicamente tramite Pago PA nel seguente modo:

Sito web dell'Ente -> <https://comune.borghettosantospirito.sv.it/> ->

PAGO PA -> Pagamenti Spontanei -> VARIE > LAMPADE VOTIVE – Nuova Richiesta

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

6.4 Segnalazione di un guasto

L'utente è tenuto alla comunicazione immediata di ogni guasto o rottura dell'impianto, che verrà ripristinato da parte del personale dell'Ufficio Tecnico, che ne valuterà l'entità e conseguentemente i tempi di intervento e risoluzione dello stesso.

7. RAPPORTI CON L'UTENZA

7.1 Suggerimenti, segnalazioni e reclami

L'Amministrazione apprezza e prende in considerazione i suggerimenti e le segnalazioni che i cittadini faranno pervenire nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio, impegnandosi, se ritenuti validi, a farli propri. Parimenti vengono presi in considerazione gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni erogate, valutandone la fondatezza, anche in relazione alla possibilità di ottenere il rimborso o l'indennizzo.

Tali suggerimenti, segnalazioni o reclami possono essere effettuati direttamente presso l'Ufficio, il cui personale è tenuto ad offrire ai cittadini l'attenzione e la collaborazione necessarie e possono essere proposte in qualsiasi momento:

- presentandosi di persona all'Ufficio Cimiteriale (P.zza Italia 1);
- mediante lettera, pec o e-mail all'Ufficio Cimiteriale;
- telefonando all'Ufficio Cimiteriale;

In particolare ogni azione può essere presentata/inviata a:

Comune di Borghetto Santo Spirito

all'Ufficio Cimiteriale P.zza Italia 1 - 17052 Borghetto Santo Spirito -

- tel. n. 01821920355 Ufficio Protocollo Archivio/Messi comunali/Ufficio Cimiteriale (parte amm.va)

- tel. n. 01821920356 Ufficio Segreteria

pec: comuneborghettoss@postecert.it

e-mail: cimiteri@comune.borghettosantospirito.sv.it

7.2 Trasparenza e partecipazione

Sul sito internet dell'Amministrazione comunale vi è un'area tematica appositamente dedicata ai servizi cimiteriali che consente di conoscere gli aspetti salienti dell'organizzazione dell'ufficio e delle attività che svolge, il numero e la collocazione dei cimiteri nel territorio comunale e i servizi offerti.

L'indirizzo del sito è il seguente:

<https://comune.borghettosantospirito.sv.it/amministrazione/unita-organizzativa/area-affari-general/cimiteri/>

Per incentivare la partecipazione dell'utenza, sarà messo a disposizione della stessa un questionario di gradimento, in cui i fruitori potranno esprimere il grado di soddisfazione dei servizi erogati ed eventualmente, fornire suggerimenti.

7.3 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 effettua 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 o costruzione di tombe/edicole che si riuniscono periodicamente. L'organizzazione e gestione del predetto organismo compete al servizio di gestione amministrativa dei cimiteri su indirizzo dell'assessorato competente.

7.4 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,
- un rappresentante delle associazioni rappresentative degli utenti o dall'utente stesso
- 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.

8. INFORMAZIONI UTILI

In questa sezione della Carta il Comune di Borghetto Santo Spirito offre ai cittadini informazioni pratiche al fine di fruire efficacemente dei servizi funerari e cimiteriali.

8.1 Decesso di un familiare

Se il decesso è avvenuto in abitazione, i familiari devono avvisare il medico curante che interverrà per la compilazione del modulo Istat ed eventualmente l'avviso di morte. È possibile richiedere il trasferimento del defunto presso la struttura obitoriale.

Se il decesso è avvenuto in condizioni di sospetto di reato, o in luogo pubblico, occorre avvertire anche il numero unico di emergenza 112 per gli accertamenti del caso e l'eventuale trasferimento del defunto all'Obitorio.

I successivi adempimenti (dichiarazione di morte presso lo Stato Civile, attivazione del medico necroscopo per l'accertamento della morte e relativa consegna allo Stato Civile della documentazione) vengono generalmente svolte dall'Impresa di Onoranze Funebri incaricata dai familiari.

Se il decesso è avvenuto in ospedale o casa di cura, alla denuncia di morte e alle relative certificazioni provvederà l'Amministrazione Ospedaliera e/o della struttura.

Qualora i familiari scegliessero di affidare l'organizzazione del servizio funebre a un'impresa privata di onoranze funebri, devono autorizzare la stessa allo svolgimento delle relative pratiche amministrative, mediante delega scritta da consegnare a cura dell'impresa ai competenti uffici comunali.

L'organizzazione del funerale è generalmente effettuata dal coniuge o, in difetto, dai parenti di primo grado del defunto. Può comunque essere effettuata da chiunque si presenti all'Impresa di Onoranze Funebri, che agisce in nome e per conto dei soggetti aventi titolo e con il loro consenso, assumendosi le responsabilità del caso e conferendo incarico formale all'Agenzia.

8.2 Come ci si deve comportare all'interno dei cimiteri

L'entrata dei visitatori nei cimiteri del Comune di Borghetto Santo Spirito è ammessa fino a 15 minuti prima dell'orario di chiusura. L'accesso ai cimiteri è vietato a coloro che sono accompagnati da cani o altri animali, alle persone in stato di ubriachezza o vestite in modo indecoroso, a coloro che intendono svolgere attività di questua.

Nei cimiteri è vietato ogni atto o comportamento irriverente o incompatibile con la destinazione del luogo. In particolare non è consentito: fumare, tenere un contegno chiassoso, entrare con veicoli, rimuovere fiori e ornamenti dalle tombe altrui, gettare fiori appassiti o rifiuti fuori dagli appositi spazi o contenitori, danneggiare aiuole, alberi, scrivere su lapidi o muri, offrire servizi od oggetti, distribuire volantini pubblicitari, eseguire lavori senza autorizzazione, turbare lo svolgimento delle cerimonie funebri, svolgere attività commerciale.

8.3 La sepoltura degli animali di affezione

Il Consiglio regionale della Liguria ha approvato la legge per disciplinare i servizi funebri e cimiteriali relativi alla tumulazione degli animali di affezione. L'articolo 54 della l.r. 10.02.2020 n.ro 15 prevede che sia possibile, su richiesta del defunto o dei suoi eredi e previa cremazione e in urna separata, la tumulazione delle ceneri dell'animale di compagnia nella tomba o nel loculo di famiglia.

Il vigente Regolamento comunale di Polizia Mortuaria recependo quanto sopra all'art. 18 - quinquies - SEPOLTURA ANIMALI D'AFFEZIONE – stabilisce:

1. Ai fini del presente articolo s'intende per animali d'affezione tutti gli animali appartenenti alle specie zoofile domestiche ovvero cani, gatti, criceti, uccelli da gabbia, e altri animali domestici di piccole o medie dimensioni, nonché altri animali che stabilmente o occasionalmente convivono con

l'uomo.

2. Ai sensi dell'articolo 54 della L.R. 10.07.2020, n. 15 (Disciplina in materia di attività e servizi necroscopici, funebri e cimiteriali e norme relative alla tumulazione degli animali di affezione), è possibile, su richiesta del defunto o dei suoi eredi, previa cremazione e in urna separata, la tumulazione delle ceneri degli animali di affezione (definiti dalle vigenti disposizioni comunitarie e statali), nelle tombe di famiglia, nei loculi e nelle cellette ossario o cinerarie.

3. L'attività deve essere svolta nei limiti e nel rispetto dei vincoli derivanti dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale in materia igienico sanitaria applicabile ai sottoprodotti di origine animale non destinati al consumo umano. Gli oneri derivanti dalla tumulazione dell'animale di affezione sono a carico di chi la richiede e il loro costo o la durata è pari a quella della concessione.

4. E' possibile tumulare fino a un massimo di tre urne di animali di affezione nelle tombe di famiglia e nei loculi, di due nelle cellette cinerarie e di un'urna nelle cellette ossario a condizione che vi sia lo spazio necessario alla tumulazione previa ispezione.

5. Al termine della concessione, qualora non venga rinnovata o non sia richiesta altra destinazione della salma/resti mortali del proprietario le ceneri degli animali eventualmente presenti saranno destinate al cinerario comune.

8.4 Validità della carta

La presente carta, approvata con deliberazione della Giunta comunale, sarà soggetta a revisione in caso di necessità.

8.5 Monitoraggio e verifica

Il documento sarà oggetto di verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori oltre a quelle imprenditoriali interessate per l'adeguamento dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito. Sarà inoltre previsto un sistema di monitoraggio permanente nel rispetto degli standard fissati nella Carta della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale, sempre coinvolgendo i soggetti di cui sopra.

La verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori avrà cadenza annuale; in tale sede si terrà conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini.

8.6 Unità Organizzativa Responsabile

Responsabile delle informazioni contenute nel presente documento è AAGG - Ufficio Amministrativo Cimiteriale.

8.7 Dove trovare la Carta dei Servizi

La presente carta dei servizi è reperibile in forma stampata, nella sua versione integrale, presso il Servizio Cimiteri, sul sito internet del Comune all'indirizzo www.comuneborghettosantospirito.sv.it Inoltre è visionabile presso i cimiteri del Comune di Borghetto Santo Spirito.

8.8 Ulteriori notizie

Ulteriori informazioni sui servizi erogati, sulla normativa di riferimento possono essere reperite sul sito internet del Comune di Borghetto Santo Spirito www.comuneborghettosantospirito.sv.it
Regolamento comunale di polizia mortuaria :

<https://comune.borghettosantospirito.sv.it/documento/regolamento-polizia-mortuaria/>

Regolamento comunale per l'affidamento e dispersione ceneri:

<https://comune.borghettosantospirito.sv.it/documento/regolamento-per-laffidamento-e-la-dispersione-delle-ceneri/>

8.9 Tariffe

Si allegano le tariffe cimiteriali in corso di validità al momento dell'approvazione, che possono essere oggetto di modifica annuale, sulla base delle giustificate determinazioni assunte dai competenti organi.

-----===)O(===-----

(versione DEF 09.12.2025)