



COMUNE DI BORGHETTO SANTO SPIRITO
(PROVINCIA DI SAVONA)

N° **148** registro Delibere - Seduta del **11/12/2025**

Verbale di Deliberazione della **GIUNTA COMUNALE**

Oggetto: **NUOVA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI CIMITERIALI - APPROVAZIONE.**

L'anno duemilaventicinque addì undici del mese di Dicembre, alle ore 12:15, in Borghetto Santo Spirito, nella sede comunale, previo esaurimento delle formalità prescritte dalla legge, si è riunita la Giunta Comunale.

All'appello risultano i signori:

<i>NOMINATIVO</i>	<i>PRESENTE</i>	<i>ASSENTE</i>
CANEPA GIANCARLO	X	
ANGELUCCI LUCA	X	
D'ASCENZO ALESSIO	X	
LO PRESTI CARLA CELESTE		X
BONGIORNI CAROLINA	X	
TOTALE	4	1

Assiste alla seduta, in modalità videoconferenza, il Segretario Comunale Federica Morabito.

Il Sindaco e l'Assessore Carolina Bongiorno partecipano alla riunione in modalità videoconferenza.

Il Sindaco Giancarlo Canepa, assunta la presidenza e constatata la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta e pone in discussione la proposta segnata all'ordine del giorno, che viene presa in conformità allo schema nel testo di seguito formulato sul quale - ove previsti - sono stati rilasciati preventivamente i pareri stabiliti dall'art. 49 del D.Lgs. 18.08.2000 n° 267, che sono allegati per formarne parte integrale e sostanziale del presente atto.

Oggetto: NUOVA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI CIMITERIALI – APPROVAZIONE.

LA GIUNTA COMUNALE

DATO ATTO che in merito alla presente delibera non sussiste ipotesi di conflitto d'interesse, in relazione all'art. 6 bis della legge n. 241/1990 e al PTPC del Comune di Borghetto Santo Spirito, a carico del responsabile del servizio proponente così come attestato dallo stesso;

PREMESSO che:

- con delibera della Giunta comunale n. 29 del 05.3.2014 ad oggetto: “APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI.” è stata emanata la Carta dei diritti cimiteriali, un documento fondamentale con cui l'Ente dichiara gli impegni che assume nei confronti dei cittadini-utenza relativamente al servizio cimiteriale;
- l'Amministrazione Comunale persegue l'obiettivo della semplificazione amministrativa nell'ottica di un migliore rapporto con il cittadino che porti a soddisfarne in modo più efficace le esigenze e, contemporaneamente, garantisca il pieno raggiungimento dell'interesse pubblico;

DATO ATTO che tale documento, risalente nel tempo, necessita di una revisione e di un aggiornamento al fine di:

- garantire maggiore trasparenza e chiarezza sulle modalità di erogazione dei servizi cimiteriali;
- definire standard qualitativi e quantitativi omogenei, in linea con i principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa;
- tutelare i diritti degli utenti e favorire la partecipazione attiva della cittadinanza, anche attraverso strumenti di reclamo e monitoraggio;
- rendere più agevole l'accesso alle informazioni e ai procedimenti, riducendo disservizi e contenziosi;
- adeguare il contenuto del documento alle disposizioni normative vigenti e alle esigenze attuali della comunità.

CONSIDERATO che la “Carta della qualità Servizi Cimiteriali” rappresenta un documento programmatico e gestionale attraverso il quale l'Amministrazione stabilisce criteri, principi e modalità di svolgimento del servizio, individua i livelli di qualità attesi e i meccanismi di verifica del loro rispetto, disciplina i rapporti tra ente gestore e cittadini e introduce strumenti di ascolto e valutazione dell'utenza, con l'obiettivo di consolidare la fiducia, migliorare l'organizzazione e garantire uniformità e correttezza nell'erogazione delle prestazioni;

RITENUTO necessario predisporre altresì l'introduzione di un questionario di gradimento collegato alla Carta dei Servizi Cimiteriali, da somministrare agli utenti al fine di:

- raccogliere sistematicamente il loro livello di soddisfazione rispetto ai vari aspetti del servizio (accoglienza, tempi, decoro, manutenzione, informazioni, personale, pulizia, etc.);
- individuare eventuali criticità percepite direttamente da chi usufruisce del servizio, per orientare interventi migliorativi concreti;
- monitorare nel tempo l'efficacia degli standard previsti nella Carta dei Servizi, valutando se essi corrispondano alle attese dell'utenza;
- favorire la partecipazione dell'utenza e la trasparenza amministrativa, promuovendo un rapporto diretto di feedback tra cittadini e amministrazione;
- disporre di dati oggettivi per la programmazione futura, per eventuali adeguamenti strutturali, organizzativi o di processo.

EVIDENZIATO che:

- l'emanazione del documento e del relativo questionario di gradimento rientra tra gli obiettivi di

performance del Piano Integrato di Attività e Organizzazione, approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 30 del 31.3.2025, avente ad oggetto “*Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2025/2027 (art. 6, commi da 1 a 4, del D.L. 9 giugno 2021 n. 80, convertito, con modificazioni, dalla L. 6 agosto 2021 n. 113)*”;

- in particolare, l’obiettivo n. 8 risulta rubricato “*Nuova Carta dei servizi cimiteriali*”;

DATO ATTO l'unito documento “Carta della qualità dei Servizi cimiteriali” è stato sottoposto, ai sensi dell'art. 2 – comma 461 – della Legge 24 dicembre 2007 n. 244, a consultazione delle associazioni di tutela dei consumatori e di quelle imprenditoriali interessate, oltre che del DPO dell'Ente, giusta documentazione agli atti;

RITENUTO pertanto doveroso, per le motivazioni di cui sopra, procedere all’approvazione del documento predisposto del Servizio Affari Generali;

TENUTO CONTO di quanto previsto:

- dalla Legge 07.8.1990 n. 241 e s.m.i. recante nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- dal Decreto Legislativo 286/1999 in tema di riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche;
- dal Decreto legislativo 150/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, recante principi sull’erogazione dei servizi pubblici, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 43 del 22.0.1994;
- dalla legge 30.07.1998, n.281, recante disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti;

RICHIAMATE le delibere del Consiglio comunale:

- n. 34 del 30.11.2024 mediante la quale è stata approvato il Documento Unico di Programmazione - DUP - periodo 2025-2027;
- n. 42 assunta nella seduta del 23.12.2024 che approva il bilancio di previsione finanziario 2025/2027 e suoi allegati;

disponibili all'apposita sezione dell'Amministrazione Trasparente dell'Ente;

ATTESA la propria competenza ai sensi dell’art. 48, comma 2 e 3, del D.Lgs. n. 267/2000;

VISTI:

- il Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 - "TESTO UNICO DELLE LEGGI SULL' ORDINAMENTO DEGLI ENTI LOCALI";
- lo Statuto comunale;
- il decreto del Sindaco di conferimento dell'incarico di responsabilità dei servizi-elevata qualificazione e della nomina del V. Segretario c.le n. 9 del 31.12.2024, adottato ai sensi dell’articolo 50, 10° comma, del D.Lgs. 18.8.2000, n. 267 e s.m.i.;

ACQUISITO il parere di **REGOLARITÀ TECNICA** espresso dal responsabile del Servizio interessato, ai sensi dell’art. 49, 1° comma, del D.Lgs. n. 267/2000 e ss.mm. e ii., che si allega alla presente per formarne parte integrale e sostanziale, dando atto che non necessita di quello contabile non comportando il presente atto, ulteriori impegni di spesa e non avendo riflessi diretti sulla situazione economica-finanziaria oltre a quella già prevista;

PRESO ATTO che la presente deliberazione, oltre al parere ex art. 49 TUEL, è corredata di n. 1 allegato, costituito dalla nuova carta dei servizi cimiteriali.

CON VOTI unanimi, favorevoli espressi nei modi di legge;

DELIBERA

1. le premesse e l'intera narrativa costituiscono parte integrante e sostanziale del dispositivo;
 2. di approvare l'allegato documento "*Carta della qualità dei servizi cimiteriali* " quale strumento ufficiale di regolazione e trasparenza nei confronti dell'utenza, con il quale l'Amministrazione comunale:
 - definisce in modo chiaro l'insieme dei servizi offerti e le relative modalità di erogazione;
 - stabilisce standard di qualità e livelli di prestazione da garantire;
 - disciplina i diritti e i doveri reciproci tra cittadinanza ed Ente;
 - introduce strumenti di monitoraggio al fine di rilevare la soddisfazione dell'utenza e orientare il miglioramento continuo del servizio;
 - si impegna a garantire trasparenza, correttezza e uniformità nell'erogazione delle prestazioni, in conformità alla normativa vigente;
 3. la nuova Carta, di cui al punto 2, sostituisce quella approvata con delibera della Giunta comunale n. 29 del 05.3.2014.
-

Successivamente

LA GIUNTA COMUNALE

ATTESA l'urgenza di provvedere ai successivi adempimenti al fine di permettere lo sviluppo delle attività previste e necessarie a raggiungere gli obiettivi prefissati;

VISTO l'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 18.08.2000 n° 267;

DELIBERA

di dichiarare, con separata unanime, favorevole votazione la deliberazione immediatamente eseguibile.-

Letto, confermato e sottoscritto

IL PRESIDENTE
Giancarlo Canepa

IL VERBALIZZANTE
Federica Morabito

Atto sottoscritto digitalmente ex artt. 20 e 21 del D.Lgs. n° 82/2005 s.m.i. e norme collegate

La presente deliberazione è stata PUBBLICATA nelle forme di legge, ai sensi e per gli effetti dell'art. 124, comma 1°, del D.Lgs. 18.8.2000 n. 267, all'albo pretorio del Comune.

La stessa è divenuta ESECUTIVA, secondo quanto stabilito dall'art. 134, comma 3° oppure 4°, del TUEL, nella data indicata nell'apposito CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE ED ESECUTIVITA', contenuto nel fascicolo informatico dell'atto.
