

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

Redatto da: Giuseppe Brizzi

Codice documento: CS002

Revisione: 03

Versione Emessa il: 13/11/2018

Approvata e adottata da: Consiglio di Amministrazione

STATO DEL DOCUMENTO

| REV. | PAR. | PAG. | MOTIVO | DATA |
|------|------------------------|------------------------|---|------------|
| 00 | - | - | Emissione | 2009 |
| 01 | Tutti | Tutte | Revisione completa del documento | 05/12/2014 |
| 02 | Tutti | Tutte | Revisione completa del documento | 18/12/2016 |
| 03 | 2.8 – 3.1 – 3.3 – 4 | 5 – 6 – 7 – 10 – 11 | Aggiornamento contatti e orari ed integrazione del Forno Crematorio | 13/11/2018 |

SOMMARIO

| | |
|---|-----------|
| 1. PREMESSA | 3 |
| 1.1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO..... | 3 |
| 2. PRINCIPI FONDAMENTALI | 4 |
| 2.1. EGUALIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO..... | 4 |
| 2.2. CONTINUITÀ..... | 4 |
| 2.3. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA | 4 |
| 2.4. EFFICACIA ED EFFICIENZA | 5 |
| 2.5. PARTECIPAZIONE ED INFORMAZIONE | 5 |
| 2.6. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ | 5 |
| 2.7. QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE..... | 5 |
| 2.8. PRIVACY..... | 6 |
| 2.9. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO | 6 |
| 3. CARATTERISTICHE DI SERVIZIO E PRESTAZIONI | 6 |
| 3.1. CARATTERISTICHE GENERALI | 6 |
| 3.2. FORME DI SEPOLTURA E CONCESSIONI CIMITERIALI | 8 |
| 3.3. OPERAZIONI CIMITERIALI | 10 |
| 4. NORME DA SEGUIRE IN CASO DI LUTTO | 12 |

1. PREMESSA

La Carta dei servizi cimiteriali è lo strumento che consente di soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Azienda e Cittadino, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo, certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi del servizio, favorendo nel contempo comportamenti fiduciosi, dialettici e propositivi.

La Carta dei Servizi rappresenta per Apuafarma S.p.A. lo strumento per dichiarare ai propri cittadini i livelli (di qualità e quantità) dei servizi erogati, che si impegna a raggiungere nell'anno; per i cittadini è lo strumento per conoscere gli obiettivi della Azienda e soprattutto per controllarne e verificarne l'attuazione.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra Apuafarma S.p.A. ed i suoi cittadini. L'Azienda, con il presente documento, si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti.

1.1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"
- Legge 7 agosto 1990, n° 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi"
- Legge 11 luglio 1995, n° 273: "Conversione in legge, con modificazioni del decreto- legge 12 maggio 1995, n° 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.
- DPR n° 285 del 10 settembre 1990 "Nuovo ordinamento di Polizia Mortuaria"
- Circ. Ministero della Sanità n° 24 del 24 giugno 1993: regolamento di polizia mortuaria, approvato con DPR 285/90 - circolare esplicativa -
- Decreto del Ministro degli Interni 30/03/1998 "Determinazione delle tariffe massime di cremazione".
- Circ. Ministero della Sanità n° 10 del 31 luglio 1998 - circolare esplicativa-
- Legge 28 febbraio 2001, n° 26, "Disposizioni urgenti in materia di enti locali"

- Legge 30 marzo 2001, n° 130, "Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri"
- L.R Toscana n° 18 del 4/04/2007
- Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria approvato con deliberazione di C.C n° 44 del 23/05/2003

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Apuafarma S.p.A. gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

2.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Apuafarma S.p.A. si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione. Pertanto garantisce l'uniformità di trattamento dei cittadini a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2. CONTINUITÀ

L'Azienda si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

2.3. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Il Cittadino, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di carattere collettivo, hanno diritto di richiedere chiarimenti e accedere alle informazioni aziendali di interesse, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni, in merito a prestazioni di servizi istituzionali, anche mediante confronto

con il Direttore di riferimento o suo delegato; nonché di partecipare alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Apuafarma S.p.A. si impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, e a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini e dalle Associazioni dei Consumatori qualora si verificano violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dai cittadini e dalle Associazioni dei Consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità dei servizi forniti.

2.4. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Apuafarma S.p.A. persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.5. PARTECIPAZIONE ED INFORMAZIONE

Il concessionario garantisce ai cittadini la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione. In particolare, il concessionario garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni in materia di "Informazioni agli utenti", contenute nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

2.6. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ

Apuafarma S.p.A. garantisce al Cittadino procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace.

2.7. QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE

Nell'espletamento delle proprie attività Apuafarma S.p.A. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della Qualità che produca ed assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) dei cittadini e, in modo integrato, l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'Ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

2.8. PRIVACY

Apuafarma S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 e successive modificazioni ed integrazioni.

2.9. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Apuafarma S.p.A. definisce e si impegna a rispettare gli “standard” di qualità del servizio erogato al cittadino, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale ed alla accessibilità e sicurezza del servizio; gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese da Apuafarma S.p.A. e specifici, ossia relativi al singolo rapporto contrattuale e quindi verificabili direttamente anche dal cittadino.

3. CARATTERISTICHE DI SERVIZIO E PRESTAZIONI

I servizi cimiteriali cui ci si riferisce nel presente documento sono relativi a tutti i seguenti cimiteri siti nel Comune di Carrara:

Cimitero urbano Turigliano Viale XX Settembre, 173

(Tel.: 0585.1925155 Fax: 0585.844355)

Cimitero urbano Fossola Via Centrale

Cimitero monumentale Marcognano Viale Potrignano (Tel. e Fax: 0585/70206)

Cimiteri frazionali Codena, Bedizzano, Bergiola, Gragnana, Castelpoggio, Miseglia, Fontia, Noceto, Sorgnano, Colonnata

I cimiteri frazionali ed il cimitero urbano di Fossola fanno riferimento al cimitero di Marcognano.

3.1. CARATTERISTICHE GENERALI

La gestione e la manutenzione dei cimiteri del territorio comunale è affidata in concessione ad Apuafarma S.p.A. ed è configurata come gestione unica ed unitaria del complesso delle prestazioni, riassumibili schematicamente in:

- rilascio delle autorizzazioni di polizia mortuaria e riscossione diritti
- stipula dei contratti di concessioni di beni cimiteriali e riscossione tariffe
- attività cimiteriali (inumazione, esumazione, traslazione, raccolta resti, etc.)
- ampliamenti e nuove edificazioni

- interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture pubbliche
- contratti di luce votiva, allaccio manutenzione e riscossione tariffa
- cura del verde
- pulizia nelle aree cimiteriali

Orari di Apertura

I cimiteri comunali urbani di Turigliano e Fossola ed il cimitero monumentale di Marcognano effettuano i seguenti orari di apertura:

Tutti i giorni dal lunedì alla domenica:

| Periodo | Mattina | Pomeriggio |
|--------------------------|------------|-------------|
| Gennaio - Febbraio | 8:00-12:00 | 14:00-17:00 |
| Marzo - Aprile - Maggio | 8:00-12:00 | 15:00-18:00 |
| Giugno - Luglio - Agosto | 8:00-12:00 | 16:00-19:00 |
| Settembre - Ottobre | 8:00-12:00 | 15:00-18:00 |
| Novembre - Dicembre | 8:00-12:00 | 14:00-17:00 |

Nelle seguenti festività i cimiteri sono chiusi il pomeriggio:

Capodanno, Epifania, Pasqua, Pasquetta, 25 Aprile, Primo maggio, Festa della Repubblica (2 giugno), San Ceccardo (16 giugno), Ferragosto, Immacolata (8 dicembre), Natale, Santo Stefano.

Reperibilità per casi di emergenza riguardanti le aree cimiteriali:

Baudazzi Pietro cellulare 389.8458903

Menconi Giampiero cellulare 389.8458856

Uffici Amministrativi Servizi Cimiteriali

in Viale XX Settembre, 173 c\o Cimitero Turigliano – Avenza

Tel.: 0585.1925155 Fax: 0585. 844355

L' ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30

Solo per le pratiche urgenti relative ai funerali del giorno, ad opera delle Agenzie di Onoranze Funebri, l'ufficio rimane aperto dalle ore 08:00 alle ore 13:00 dal lunedì al sabato.

Forno Crematorio

in Viale XX Settembre, 173 c\o Cimitero Turigliano – Avenza

Tel.: 0585.1925155 Fax: 0585.844355

Il Forno Crematorio è aperto dal lunedì al venerdì (non festivi) dalle ore 8:00 alle ore 15:30

3.2. FORME DI SEPOLTURA E CONCESSIONI CIMITERIALI

Per la scelta delle modalità della sepoltura e del funerale ha prevalenza la volontà del defunto, in qualsiasi modo espressa.

In difetto, le destinazioni della salma possono essere decise, nell'ordine, da: coniuge, figli, eredi, altri parenti, altri interessati a norma di legge.

| TIPO DI SEPOLTURA | DURATA | CORRISPETTIVO ECONOMICO |
|---|--|---|
| Inumazione in terra comune* | <u>10 anni non rinnovabili</u> | Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale, esposto e consultabile presso gli Uffici |
| Inumazione in terre in concessione** | <u>20 anni non rinnovabili</u> | |
| Tumulazione salme e ceneri in loculi e ossari | <u>Loculi 40 anni non rinnovabili</u> <u>Ossari 40 anni rinnovabili</u> | |

**Marcognano solo terra ventennale, tranne per i residenti di Torano che possono decidere per la sepoltura in terra comune.*

***Cimiteri frazionali solo terra comune.*

La concessione deve intendersi come diritto d'uso che non conferisce proprietà né sul terreno né sulla costruzione in esso edificata. Per l'apposizione di lapidi, monumenti, etc. è necessario avvalersi di ditte abilitate e richiedere autorizzazione agli uffici. Il Servizio provvede ad avvertire in tempo utile i

familiari interessati della scadenza della concessione. Nello specifico, per quanto riguarda le terre in concessione, l'avviso nominativo di scadenza viene affisso ad inizio anno all'ingresso del cimitero seguito da contatto telefonico nell'imminenza dell'esumazione. Per quanto riguarda la terra comune un avviso nei pressi delle sepolture non vi è alcuna affissione, ma i familiari che abbiano preventivamente indicato un proprio recapito telefonico saranno avvertiti dal personale.

Allo scadere della concessione è possibile:

- far collocare i resti in altro posto già oggetto di concessione rilasciata o in una celletta ossario da concedere;
- far collocare i resti in un ossario comune

INUMAZIONE: si intende la sepoltura nella nuda terra. Le richieste di inumazione devono essere presentate agli Uffici Cimiteriali (Marcognano, Turigliano) dal parente più prossimo o da altro parente che abbia ricevuto apposita delega. Il richiedente deve essere munito di documento di riconoscimento e di Codice Fiscale.

È possibile delegare il disbrigo delle pratiche ad un'impresa di Onoranze Funebri.

Per conoscere le tariffe aggiornate rivolgersi all' Ufficio Servizi Cimiteriali.

I pagamenti possono essere effettuati presso tale ufficio, tramite versamento bancario.

TUMULAZIONE: si intende la sepoltura in manufatti costruiti all' interno dei cimiteri e dati in concessione d' uso.

Loculi: per sepolture individuali di salme

Ossari: per sepolture di resti ossei o urne cinerarie

Possono essere date in concessione anche aree per la costruzione di sepolture private (la concessione ha durata di 99anni).

È possibile effettuare tumulazioni di Resti Mortuari e di ceneri in manufatti già dati in concessione ed occupati dalla salma di un familiare, previo pagamento del servizio di Traslazione.

Le richieste di tumulazione devono essere presentate agli Uffici Cimiteriali (Marcognano, Turigliano) dal parente più prossimo o da altro parente che abbia ricevuto apposita delega. Il richiedente deve essere munito di documento di riconoscimento e di Codice Fiscale.

È possibile delegare il disbrigo delle pratiche ad un'impresa di Onoranze Funebri.

Per conoscere le tariffe aggiornate rivolgersi all' Ufficio Servizi Cimiteriali.

I pagamenti possono essere effettuati presso tale ufficio, tramite versamento bancario.

3.3. OPERAZIONI CIMITERIALI

ESUMAZIONE: Disseppellimento della salma precedentemente inumata al termine del ciclo di sepoltura (10/20/30ennali).

Si provvede d'ufficio ad esumare le salme sepolte nella terra (inumate), previo avviso a norma di regolamento apposto nei campi di terra comune almeno 60 giorni prima della operazione materiale (art.74 comma 5 del Regolamento comunale di polizia mortuaria) e attraverso affissione all'albo del cimitero dell'elenco delle terre a pagamento 20\30ennali in scadenza per l'anno successivo. Il monumento installato dalle famiglie può essere recuperato a spese delle stesse e in caso di non rimozione per tempo verrà distrutto e avviato a discarica. I familiari verranno preavvertiti prima della esumazione materiale delle salme e possono disporre la collocazione dei resti esumati.

Le esumazioni straordinarie, richieste dai familiari prima della scadenza della concessione, possono essere effettuate solo dopo aver ottenuto l'autorizzazione dall'Azienda Unità Sanitaria Locale (servizio di igiene pubblica) e sono comunque sospese da maggio ad ottobre.

ESTUMULAZIONE: Disseppellimento della salma precedentemente tumulata al termine del ciclo di sepoltura (40ennali). Il monumento installato dalle famiglie può essere recuperato a spese delle stesse e in caso di non rimozione per tempo verrà distrutto e avviato a discarica. I familiari verranno preavvertiti prima della esumazione materiale delle salme e possono disporre la collocazione dei resti esumati.

Su richiesta dei familiari, è possibile procedere all'estumulazione straordinaria nei termini consentiti dalla legge previa autorizzazione dell'Azienda Unità Sanitaria Locale (servizio di igiene pubblica).

(ESUMAZIONE ed ESTUMULAZIONE straordinaria richiesta dall'autorità giudiziaria prima della scadenza ordinaria)

I resti ossei ricevuti in occasione delle esumazioni o estumulazioni ordinarie vengono raccolti a seconda della volontà del familiare più prossimo:

- in apposite cellette ossario, ottenibili in concessione per 40 anni;

- in loculi o tombe già avute in concessione (esclusi posti ad inumazione) per il residuo periodo della concessione;
- in ossario comune.

Nel caso in cui al momento del disseppellimento, si osservi un'incompleta scheletrizzazione si avviano i resti a cremazione (solo con il consenso del familiare) o all'inumazione in campo di riserva.

TRASLAZIONI: I familiari possono richiedere il trasferimento della salma dal loculo originario ad un altro all'interno dello stesso cimitero o in un altro cimitero, anche extra comunale.

SERVIZIO LUCI VOTIVE: È possibile stipulare presso gli l'Ufficio Servizi Cimiteriali il contratto di abbonamento al servizio luci votive.

Per stipulare tale contratto è necessario fornire all' Ufficio i dati relativi a:

- posto salma su cui vogliono essere accese le luci;
- titolare della concessione.

Le Tariffe di allaccio e di abbonamento annuale sono stabilite con apposita deliberazione della Giunta Comunale (ogni anno subiscono modifiche in relazione agli indici ISTAT)

Le luci votive rimangono accese tutti i giorni 24 ore su 24.

L'intestatario riceve la fattura per il servizio luci votive una volta all'anno.

Il pagamento della fattura deve essere effettuato entro la data di scadenza indicata sulla fattura stessa presso l'Ufficio Servizi Cimiteriali.

Superato il termine di scadenza indicato in fattura, l'Azienda può sospendere la fornitura.

CREMAZIONE: La cremazione consiste nell'incenerimento del cadavere, delle ossa rinvenute in occasione di esumazioni ed estumulazioni e di eventuali resti mortali non ancora completamente mineralizzati. Nella programmazione delle operazioni hanno priorità le cremazioni dei cadaveri appartenenti a residenti o nati o che in vita hanno risieduto in Carrara. Le tariffe della cremazione sono determinate dall'Amministrazione Comunale nei limiti massimi stabiliti annualmente con decreto del Ministero dell'Interno per il territorio nazionale. L'Amministrazione Comunale può stabilire tariffe più contenute per le cremazioni di cittadini residenti, nati o che in vita vi hanno

risieduto nel Comune di Carrara. Per prenotare i servizi del Crematorio, le Agenzie di Onoranze Funebri delegate devono utilizzare il sito aziendale www.apuafarma.net oppure in alternativa la richiesta può giungere da un rappresentante delle O.F. delegate presente nei ns. uffici cimiteriali o via fax mediante la compilazione dell'apposito modulo di prenotazione.

4. NORME DA SEGUIRE IN CASO DI LUTTO

COSA FARE IN CASO DI LUTTO: Se il decesso avviene in casa occorre chiamare il medico o la guardia medica che ne accerti le cause e compili un certificato su apposito modulo. La famiglia o l'agenzia di onoranze funebri prescelta deve:

- avvisare il medico necroscopo, presso l'A.S.L., il quale, non prima di 15 ore dal decesso e non dopo le trenta ore, procederà all'accertamento di morte e compilerà un altro certificato;
- denunciare all'ufficio di Stato Civile del Comune il decesso (con i dati anagrafici del defunto) entro 24 ore portando i certificati rilasciati sia dal medico, sia dal medico necroscopo.

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

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

RICHIESTE DI SEPOLTURA: Tutte le richieste relative a modalità di sepoltura, rilascio di concessioni di loculi, tombe, o altro, devono essere presentate ad Apuafarma S.p.A. recandosi

direttamente all'Ufficio Servizi Cimiteriali (Viale XX Settembre, 173 Tel:0585.1925155 0585.844355).

RICHIESTE DI CREMAZIONE: Per essere ammessi alla Creazione, i familiari o l'agenzia di O.F. delegata debbono provvedere al pagamento attraverso le seguenti forme di pagamento:

- online sul sito internet aziendale www.apuafarma.net
- bollettino postale su CCP n.84914837
- bonifico bancario su CCB IBAN IT56B0617524510000021071180
- per cassa nei nostri uffici con P.O.S. carta di credito/bancomat

CONSIGLI UTILI: Nella scelta dell'Impresa Funebre, valutare, sulla scorta di esperienze dirette o indirette, il grado di competenza e di adeguatezza dei prezzi.

Dubitare di chi contatta i cittadini all'interno di ospedali, case di cura o telefonicamente, offrendo servizi funebri.

Scegliere la ditta recandosi possibilmente nella sede delle Onoranze funebri al fine di verificare la qualità dei servizi e dei prezzi.

Richiedere il preventivo scritto di ogni prestazione o fornitura attinente il funerale e confrontarla con i listini esposti.