

ALLEGATO "F"

ALLEGATO ALLA DELIBERA' DI G.M.
N. 18 DEL 24-01-2017



CITTA' DI PARTINICO
PROVINCIA DI PALERMO
SETTORE MANUTENZIONI E SERVIZI CIMITERIALI

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI



Cimitero monumentale – viale dei Garofani

Partinico li _____

Il resp.le del Settore
Ing. Nunzio Lo Grande

Per venute
il 30/11/2016

INTRODUZIONE

La **CARTA** dei **SERVIZI CIMITERIALI**, introdotta da una serie di disposizioni che ne rendono obbligatoria la sua adozione, rappresenta lo strumento mediante il quale il cittadino è informato sulle attività e sui servizi erogati in materia cimiteriale, dandogli l'opportunità di valutare se i servizi resi siano, per qualità, quantità e tempestività, conformi agli standards di riferimento assunti dall'Amministrazione precedente.

E', pertanto, un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali nella specifica materia oggetto di regolamentazione. Con la Carta il Settore Manutenzioni e Servizi Cimiteriali e nella specie l'ufficio dei Servizi Cimiteriali si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare, si spera in breve tempo, alla loro piena soddisfazione.

La Carta non è una semplice "Guida al Servizio cimiteriale comunale", o un semplice atto burocratico; essa si propone di costituire un "patto o contratto " concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti /Clienti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con la stessa, si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha, sempre e comunque, diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere costante e continuo di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti/ clienti.

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

La redazione della carta dei servizi ha, come logica conseguenza, non solo la creazione all'interno di tutti gli Uffici coinvolti di un clima di coinvolgimento e motivazione delle risorse umane che superi il paradigma della "cultura dell'adempimento", concentrando le proprie energie e le proprie azioni in una logica di raggiungimento del risultato, ma soprattutto un vero e proprio interesse/obbligo degli addetti al servizio alla resa e mantenimento della qualità dei servizi offerti.

Il contenuto della presente Carta dei Servizi costituisce uno strumento, inoltre, per rendere edotta la pubblica cittadinanza fornendo, in generale, alla stessa le informazioni necessarie sulla gestione dei servizi cimiteriali, come sotto riportati, e la conoscenza della terminologia adeguata per poter accedere ai suddetti servizi.

Nella formulazione della presente carta dei servizi, si è tenuto conto principalmente delle sotto indicate finalità, che mirano ad attivare un progetto di qualità, attraverso due ordini di azioni: interventi di tipo organizzativo (verifiche, revisioni, riprogettazione degli uffici e degli strumenti di rapporto con il pubblico) ed interventi di tipo formativo (preparazione

del personale ad una corretta interpretazione del nuovo ruolo da assumere in merito al rapporto con il pubblico):

- Ridurre il differenziale negativo tra le aspettative del cittadino circa la prestazione del servizio richiesto e la effettiva percezione della qualità dello stesso in fase di erogazione;



Ingresso al cimitero monumentale

- Trasformare l'approccio dell'Amministrazione Cimiteriale con il pubblico (orientamento al cittadino/cliente);
- Migliorare le abilità relazionali del personale "di contatto" con il pubblico;
- Rinnovare i processi di comunicazione all'interno del Dipartimento;
- Gestire in modo efficiente le eventuali situazioni di disservizio;
- Introdurre il concetto di "cliente interno", in particolare nei rapporti tra il personale "di contatto" e quello cosiddetto "di supporto";

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

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



Ossario monumentale - vista frontale

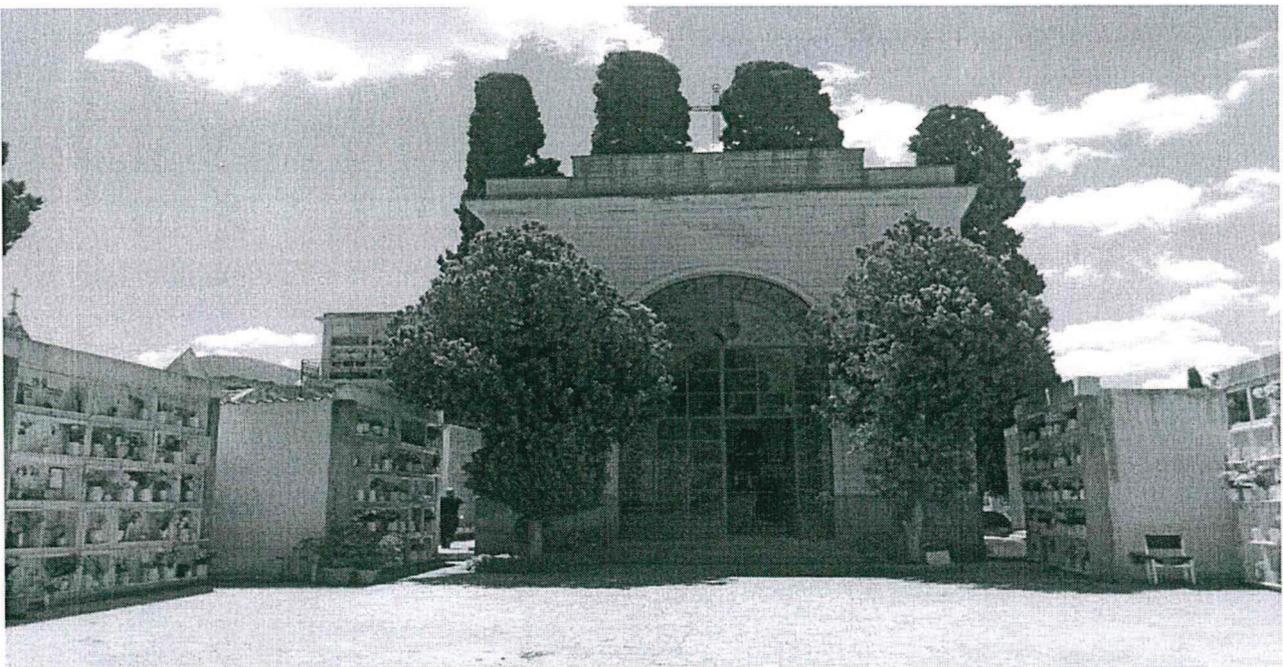


Ossario monumentale - vista laterale

1.NORMATIVA DI RIFERIMENTO

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

- La **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994** in materia di "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", che richiede ai soggetti erogatori di pubblici servizi il rispetto di alcuni principi fondamentali, attraverso la predisposizione di apposite verifiche sulla qualità ed efficacia dei servizi resi;
- La **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Aprile 1994** che contiene le linee guida per la realizzazione della carta come gli standard di qualità ed il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti, attraverso l'attivazione di un vero e proprio "processo di ascolto" del cittadino/utente/cliente;
- il **Decreto Legislativo n. 286 del 30 Luglio 1999** "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche", art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi";
- La **Legge n. 150 del 07 Giugno 2000** "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- La **Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 Marzo 2004** relativa alla "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", che richiede alle Amministrazioni di dare valore al punto di vista dei cittadini, diventando così l'ascolto degli stessi, una funzione cardine, permanente, organizzata dei servizi pubblici;
- La **Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 19 Dicembre 2006** relativa ad un "Pubblica Amministrazione di qualità", che indirizza le pubbliche Amministrazioni, secondo piani pluriennali, alla qualità dei servizi resi, attraverso la previsione di obiettivi di miglioramento della qualità ed ancorando al raggiungimento di tali obiettivi le retribuzioni di risultato dei dirigenti e dei funzionari pubblici;
- Il **Decreto Legislativo del 27 Ottobre 2009 n.150** "Attuazione della legge 4 Marzo 2009 n°15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Riforma Brunetta)" che collega la performance individuale alla qualità dei servizi, nel senso che la misurazione e la valutazione della stessa è in funzione del miglioramento della suddetta qualità.



Chiesa – vista frontale

2.I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

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

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

1. Le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti e l'accesso al servizio devono ispirarsi ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini.

2. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

PARTECIPAZIONE

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

1. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può partecipare direttamente alla procedura amministrativa attivata a seguito sua richiesta.

Il cittadino, ha inoltre, diritto a conoscere il Responsabile del procedimento, i tempi di esecuzione dell'atto richiesto e tutti gli atti del procedimento di interesse.

2. Il diritto di accesso è disciplinato dalle norme di cui alla legge 7 Agosto 1990 n. 241 e sue succ. modd. ed integg.

3. L'utente può, inoltre, formulare in forma scritta proposte, memorie, osservazioni o suggerimenti atti al miglioramento del servizio, così come previsto dalla medesima legge n°241/90.

4. Gli Uffici hanno l'obbligo di dare riscontro all'utente entro e non oltre giorni **30 (trenta)** dalla ricezione della richiesta di accesso.

5. I cittadini possono esprimere un giudizio, attribuendo un valore numerico, sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi erogati e/o presentare reclami (allegata alla presente Carta dei Servizi, la scheda di Customer Satisfaction, soddisfazione del cliente/utente).

CONTINUITA' E SICUREZZA DEL SERVIZIO

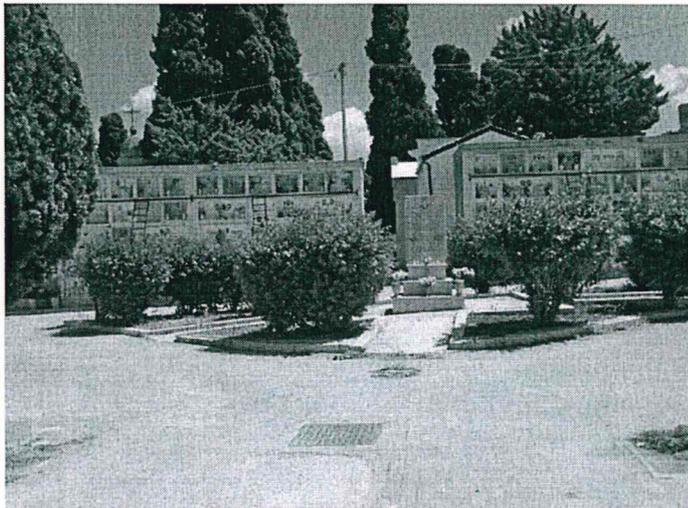
1. I servizi sono garantiti, dall'Amministrazione Cimiteriale, in modo continuativo e regolare, senza interruzioni, in modo particolare per i servizi essenziali e di emergenza non rinviabili, sono assicurati tutti i giorni – feriali ed estivi.

2. L'Ufficio deve assicurare in ogni caso, l'impegno a limitare al massimo i disagi:
- comunicando all'utenza il motivo dell'interruzione temporanea del servizio, con affissioni di cartelli presso gli uffici o dando comunicazione a mezzo stampa;

- utilizzando, per far fronte all'emergenza, personale assegnato ad altre competenze. Questo mediante affissione sia nella bacheca del servizio che alle porte del locale cimitero.

CORTESIA E AFFABILITA'

Gli Uffici Cimiteriali garantiscono ai cittadini un rapporto ispirato ai presupposti di cortesia e rispetto.



Monumento ai "Non nati"

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

necessario il ricorso ai servizi cimiteriali.

OBBLIGHI di PUBBLICAZIONE

L'Amministrazione Cimiteriale deve provvedere ad una puntuale informazione del cittadino sulle prestazioni offerte, mediante la divulgazione della presente carta dei servizi, di eventuali depliant informativi, on line attraverso il sito del Comune.

La pubblicazione on line svolge tre funzioni:

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

3. Cenni Storici sulle origini dei cimiteri

Sino all'epoca della rivoluzione francese la grande maggioranza dei morti veniva sepolta in fosse comuni, ed esistevano luoghi esterni al perimetro cittadino in cui inserire i morti singolarmente e consentendo la personalizzazione del luogo di sepoltura sia per motivi affettivi, sia per motivi igienici, anche se sin dai tempi dei primi cristiani si diffuse l'idea di dedicare uno spazio ai morti, dapprima nelle catacombe e successivamente sotto il pavimento delle chiese, e dal Medioevo attorno alle strutture religiose stesse. Nella maggior parte delle religioni occidentali i riti funebri prevedono il loro completamento presso il cimitero, con il pio ufficio della sepoltura. Il tipo di cerimonia varia a seconda delle abitudini culturali e delle credenze religiose.

L'antropologia odierna e molti storici concordano nel fissare l'inizio della civilizzazione e delle manifestazioni culturali e religiose dell'homo sapiens proprio al momento in cui esso comincia a seppellire i propri morti.

Nel cristianesimo, in continuità con la tradizione ebraica, si è sempre usato inumare i defunti, sotto terra o in colombari, escludendo la cremazione. Solo molto di recente è permessa quest'ultima, ma solo dopo aver espletato il rito funebre, proibendo la dispersione delle ceneri o la conservazione in case private. Infatti il nuovo Codice di Diritto Canonico, al terzo paragrafo del canone 1176, così recita: "La Chiesa raccomanda vivamente che si conservi la pia consuetudine di seppellire i corpi dei defunti; tuttavia non proibisce la cremazione, a meno che questa non sia stata scelta per ragioni contrarie alla dottrina cristiana".

È anche molto antica l'usanza di adornare le tombe con segni particolari che testimonino la fede nella resurrezione, insieme all'epigrafe ed all'immagine dello scomparso.

Accanto a molte tombe si usa mettere lumi e fiori, come segno di vita oltre la morte, specialmente in occasione del 2 novembre, quando la Chiesa celebra la Commemorazione di tutti i fedeli defunti.

Cimitero di Partinico

Il cimitero di Partinico si compone di tre parti: un'area denominata Cimitero Antico o Monumentale, un'area ampliamento ed il "cimitero nuovo".

La prima è stata iniziata dal sindaco Salvatore Savarino nell'anno 1850/51 ed è costituita da un'area di forma poligonale-rettangolare con accesso dalla via Madonna del Ponte – S. P. 63. Lo spazio è suddiviso da una serie di viali denominati con nomi di fiori e nella sua parte centrale trovano posto una serie di sepolture a terra sovrastanti di monumenti classicheggianti. Nel viale dei Garofani trova posto l'ossario antico o monumentale di forma circolare con un basamento interrato, pareti in conci di tufo in cui trova posto la cella comune; detto basamento è sovrastato da n. n. 6 colonne in tufo e da una cupola con sopra un angelo.

Nel viale delle Camelie trova collocazione la chiesa e nei viali circostanti si trovano una serie di cappelle gentilizie di stile classicheggiante.

Adiacente all'ingresso si trova il locale custode ed un magazzino, mentre nel viale ___ si trova la vecchia casa mortuaria.

L'area di ampliamento ha forma triangolare ed è adiacente al cimitero antico al suo lato posto a sud. Detta area di ampliamento ed è stata realizzata negli anni '70.

L'area denominata "nuovo cimitero" costituisce l'ultimo ampliamento iniziato alla fine degli anni '80 e completato nella sua piano di lottizzazione nel 1992. Questa area di forma parallelogramma è ubicata tra il vecchio cimitero e la SS 113 che costeggia la SS.113 e da cui si distacca per lo spazio di rispetto cimiteriale. Nel piano di lottizzazione è previsto

un secondo accesso dalla suddetta SS 113 ed prevista anche una area antistante in cancello di ingresso destinata a parcheggio.

Lungo il viale principale sulla direzione sud-nord si trovano: un secondo ingresso, un locale custode, l'ossario nuovo e la nuova camera mortuaria.

I viali ancora non sono stati denominati.



Camera mortuaria nuova

4. I RAPPORTI CON I CITTADINI

IL PROCESSO DI ASCOLTO – L'ascolto del cittadino/utente/cliente del Servizio Cimiteriale è un impegno che l'Amministrazione ritiene prioritario al fine del miglioramento della qualità dei servizi erogati e nell'ottica di instaurare un dialogo aperto con i cittadini, ponendo un'attenzione costante al loro giudizio.

Rilevare la **customer satisfaction** consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi. Dunque, l'ascolto deve diventare una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici, da effettuare a scadenza annuale ed in maniera assolutamente anonima, i cui risultati dovranno essere indicati nel rapporto annuale di valutazione della carta servizi.

Le forme di ascolto previste sono costituite da :

- a** – L'utilizzo di un questionario di customer satisfaction, che saranno predisposti dall'ufficio ed allegato alla presente carta dei servizi;
- b** – Analisi di tutti gli eventuali suggerimenti, proposte, reclami presentati dai cittadini;
- c** – Verifica costante del rispetto degli impegni assunti nella programmazione annuale e pluriennale e contenuti nella presente Carta dei Servizi.
- D** - Creazione di eventuali totem divulgativi.

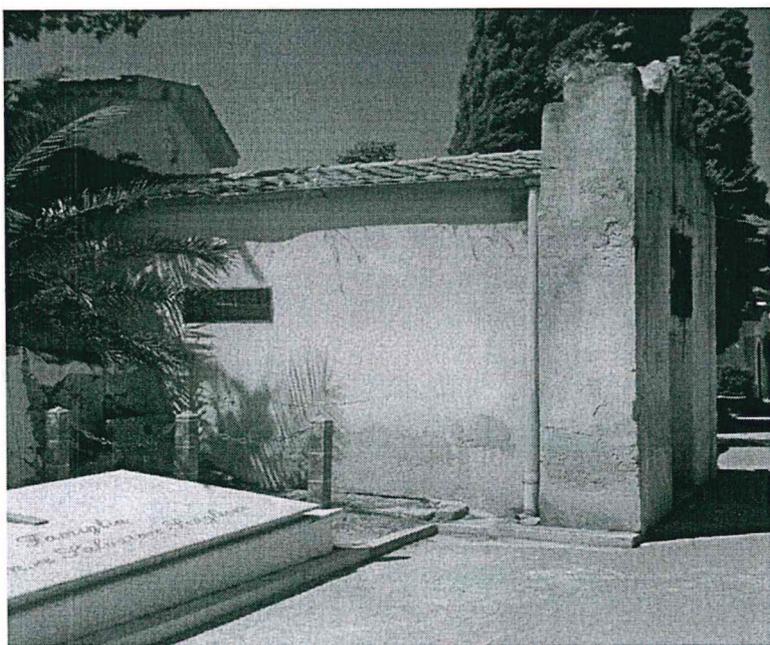
I SUGGERIMENTI e i RECLAMI – Ciascun utente può presentare reclamo in merito ad uno specifico servizio richiesto e mai erogato.

I reclami devono essere presentati al protocollo generale dell'Ente (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e devono contenere tutte le informazioni necessarie per la risoluzione del problema, nonché tutti i dati necessari per l'identificazione del cliente/utente reclamante.

Il reclamo eventualmente presentato, in modo informale (orale diretto o telefonico), sarà considerato, in ogni caso, alla stessa stregua di una semplice segnalazione; i reclami anonimi e non circostanziati non saranno presi in considerazione.

Entro gg.30 (trenta) lavorativi verrà fornita risposta scritta al cittadino e qualora, la richiesta comporti un'approfondita analisi, sempre entro gg.30 (trenta) lavorativi, sarà comunque, inoltrata al cittadino una lettera con la spiegazione delle ragioni relative alla necessità di tempi più lunghi.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della Carta dei servizi.



Camera mortuaria antica

5 . I SERVIZI RESI

Parte I -IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO CIMITERIALE / SPORTELLO PUBBLICO

Il Settore Manutenzioni e Servizi Cimiteriali mediante l'ufficio all'uopo – Ufficio servizi cimiteriali - deve assicurare tutta l'attività di front e back office relativa ai servizi cimiteriali di cui ha la gestione.

L'ufficio è aperto al pubblico i giorni feriali dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 13,30 con rientro pomeridiano nel giorno di Mercoledì di ogni settimana dalle 15.00 alle 18.30,

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

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

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

INDICATORI di EFFICIENZA:

- 1) Rispondere alle istanze dell'utenza in tempo reale, rispetto alle esigenze della sepoltura;
- 2) Rispondere entro 30 giorni alle istanze dell'utenza d'altro genere, salvo urgenze, o motivare sempre entro 30 giorni i motivi del ritardo;

Parte II: GESTIONE DELLE OPERAZIONI CIMITERIALI

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

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

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

Durante lo svolgimento di qualsiasi operazione cimiteriale, ed in particolare di esumazioni ed estumulazioni, dovranno essere adottati gli accorgimenti necessari per prevenire danni alle sepolture circostanti, che comunque dovranno essere subito ripulite da eventuali residui di rifiuto, terriccio, polvere o calcinacci.



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

a) Inumazione:

Per inumazione si intende il seppellimento del cadavere in una fossa scavata nella terra. Il Dipartimento predisporrà il personale per eseguire i lavori in modo cronologico ed operativo secondo quanto descritto di seguito: trasporto del feretro dall'ingresso del cimitero fino al posto di inumazione, escavazione della fossa, di dimensioni previste dalla normativa vigente, con idoneo spazio fra le singole fosse, deposizione del feretro nella fossa, chiusura e riempimento della fossa con terra di risulta dello scavo (la terra scavata in profondità andrà posta in prossimità della superficie e viceversa), pulizia dell'area circostante il posto di inumazione, successiva aggiunta di terreno fino al definitivo livellamento.

b) Esumazione:

Per esumazione si intende la verifica dello stato trasformativo della salma posta in una tomba al fine di compiere le operazioni conseguentemente ammesse e programmate (si effettuano alla scadenza del decennio dalla data dell'ultima inumazione ed a condizione che si sia completato il processo di mineralizzazione dei cadaveri) .

L'ufficio predisporrà il personale ad eseguire gli interventi in modo conforme alla programmazione predefinita, secondo quanto descritto di seguito: escavazione della fossa, verifica dello stato trasformativo ed eventuale sollevamento e raccolta del feretro contenente il cadavere o resto mortale, successivo riempimento della fossa con terreno di scavo e di riporto fino a livellamento del terreno (salvo il caso di successivo imminente utilizzo per inumazione), pulizia della zona circostante la fossa.

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

c) Tumulazione:

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

L'ufficio, secondo la tipologia di manufatto cimiteriale, predisporrà il personale per eseguire i lavori in modo cronologico ed operativo secondo quanto descritto di seguito: trasporto del feretro dall'ingresso del cimitero fino al posto di tumulazione, rimozione di qualunque cosa potrebbe impedire la tumulazione del feretro, chiusura del loculo, costruzione e rimozione di eventuali impalcature, pulizia della zona circostante.

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

g) Estumulazione:

Per estumulazione si intende la verifica dello stato trasformativo della salma posta in una sepoltura, in tumulo, al fine di compiere le operazioni conseguentemente ammesse e programmate (si effettuano alla scadenza della concessione o, indipendentemente dal periodo trascorso, ove risulti completato il processo di scheletrizzazione del cadavere).

L'ufficio predisporrà il personale ad eseguire gli interventi in modo conforme alla programmazione predefinita, secondo quanto descritto di seguito: rimozione della lapide e di quanto altro presente e che impedisca lo svolgimento dell'operazione, apertura del loculo ed estrazione dal loculo del feretro per verifica dello stato trasformativo, costruzione e rimozione di eventuali impalcature, eventuale trasferimento del cadavere indecomposto in altra bara, eventuale raccolta dei resti mortali ossei in cassetta ossario, raccolta e smaltimento dei rifiuti, pulizia della zona circostante, disinfezione del loculo.

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

h) Esumazioni ed estumulazioni disposte dall'Autorità Giudiziaria:

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

i) Traslazione:

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

INDICATORI DI EFFICIENZA:

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

PARTE III: LA CONCESSIONE DELLE SEPOLTURE FUNERARIE

La concessione è il provvedimento amministrativo grazie al quale vengono assegnate le sepolture funerarie ai richiedenti aventi titolo, previo pagamento delle tariffe concessorie, con diritto d'uso a tempo determinato e con possibilità di rinnovo.

Le sepolture, oggetto di concessione, sono quelle a tumulazione individuale (celle, loculi, tumuli) ovvero per famiglie e collettività (cappelle, edicole, colombari).

L'assegnazione deve avvenire solo all'atto di un avvenuto decesso o in presenza di ultra settantacinquenni e malati terminali.

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

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

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

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

PARTE IV: LE TARIFFE DEI SERVIZI CIMITERIALI

Le tariffe relative ai lavori ed alle concessioni di sepolture nei cimiteri del Comune di Partinico sono state determinate dall'Ente con deliberazione di Giunta, soggetta annualmente ad aggiornamento per alcuni canoni e tariffe, dovuto all'incremento dei prezzi al consumo su base ISTAT.

Le tabelle, di cui alla superiore deliberazione di Giunta, relative alle tariffe sono tenute dall'ufficio servizi cimiteriali e possono essere visionate dal pubblico, inoltre, sono visionabili consultando la scheda informativa.

Le tabelle di cui sopra, ineriscono a:

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

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

INDICATORI DI EFFICIENZA:

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

PARTE V : SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA

Allo stato attuale non viene reso tale servizio ed in attesa di regolamentazione.

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

a) ACCESSO, CUSTODIA E SORVEGLIANZA

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

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

Gli orari di visita nei cimiteri sono i seguenti:

1) FERIALE: Antimeridiano 9,00 – 12,30 Pomeridiano 14,30 - 17,00

2) FESTIVI: Antimeridiano 8,30 - 13,00

I soggetti diversamente abili, con invalidità pari al 100% risultante da certificazione medico sanitaria, possono richiedere l'autorizzazione annuale per l'accesso, con autovetture private, al cimitero. In occasione della Commemorazione dei defunti il Dipartimento sospende, come ogni anno i permessi di accesso delle autovetture private, con date ed orari di accesso che possono subire variazioni, stabiliti di volta in volta con disposizione dirigenziale.

Il giorno 31 ottobre di ogni anno il cimitero è chiuso al pubblico per consentire la pulizia straordinaria per la ricorrenza dei defunti.

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

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

b) IL SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio di pulizia comprende tutte le prestazioni finalizzate al mantenimento dello stato di decoro dei cimiteri, secondo le periodicità ivi previste.

Lo stesso è gestito quotidianamente per le operazioni attinenti alla cura del verde nel cimitero Monumentale dal personale addetto al giardinaggio.

c) LA MANUTENZIONE ORDINARIA DEI BENI IMMOBILI

Nell'ambito dei cimiteri la manutenzione ordinaria è finalizzata alla buona conservazione dei beni del demanio comunale presenti nei cimiteri.

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

d) LA MANUTENZIONE ORDINARIA DELLE AREE VERDI

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

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

e) IL SERVIZIO IDRICO

Il servizio idrico è garantito presso tutti i cimiteri, grazie alla presenza di fontane all'interno degli stessi

INDICATORI DI EFFICIENZA:

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

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

L'ufficio servizi Cimiteriali, provvederà periodicamente, secondo le modalità già statuite con determinazione dirigenziale a mezzo la quale è stato approvato il questionario di CUSTOMER SATISFACTION, ad una indagine sul grado di soddisfazione degli utenti, i cui risultati saranno raccolti e pubblicati on line.

Ciò attiverà quel processo di ascolto della cittadinanza finalizzato alla risoluzione degli aspetti critici dei servizi e contestualmente all'attivazione degli interventi di miglioramento e di sviluppo nell'ambito dell'attività previsionale e programmatica cimiteriale.

PARTE VIII:TUTELA DEI CITTADINI- PRESTAZIONI INADEGUATE O INESEGUITE

Nel caso di mancata prestazione o di prestazione non rispettosa degli indicatori di efficienza, relativa ai servizi a domanda individuale per i quali l'utente è tenuto a pagare una tariffa, l'utente stesso ha diritto all'esecuzione della prestazione richiesta con trasmissione allo stesso di lettera proveenite dall'ufficio servizi cimiteriali nella quale deve essere motivata la natura o la causa del ritardo e i tempi strettamente necessari per provvedervi , previa comunicazione al dirigente del Settore preposto che adotterà eventuali provvedimenti disciplinari nel caso dimotivazione non adeguata agli standard in premessa ciatti

Nel caso di segnalazioni di disservizi, da parte degli utenti, chei, il Settore manutenzioni e Servizi Cimiteriali ha, entro 30 giorni, l'obbligo comunque di fornire risposta scritta all'utente.

RESPONSABILE DI REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

Il Responsabile della redazione e delle informazioni contenute nella presente carta dei servizi, assunte grazie alla collaborazione con i Servizi di Polizia Mortuaria, è Responsabile del Settore Manutenzioni e Servizi Cimiteriali, Ing. Nunzio Lo Grande.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

DIRIGENTE : Ing. Nunzio Lo Grande

Sede: via Mons. Mercurio, 1 (ex Pretura)

Tel./fax: 091. 8781019

UFF.AMM.VO : Antonino Geraci

Lorenza Mollame

Maria Arculeo

Sede: via Mons. Mercurio, 1 (ex Pretura)

Tel./fax 091/8781019

Personale distaccato al locale cimitero:

- 1) Sig. Margagliotta Andrea.
- 2) Sig. Arancio Giovanni
- 3) Sig. Puleo Salvatore
- 4) Sig. Brugnano Ludovico
- 5) Sig. Marrocco Salvatore
- 6) Sig. Farraguto Calogero

