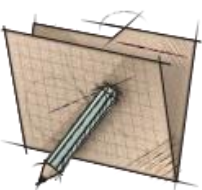
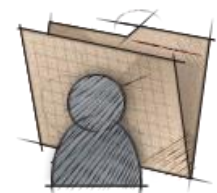




CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

Comune di Canda



1. PREMESSA

- 1.1 Validità della Carta
- 1.2 Normativa di riferimento

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- 2.1 Uguaglianza e imparzialità di trattamento
- 2.2 Continuità
- 2.3 Cortesia
- 2.4 Efficacia ed efficienza
- 2.5 Partecipazione, chiarezza e trasparenza
- 2.6 Privacy

3. CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI CIMITERIALI

- 3.1 Scelta della sepoltura
- 3.2 Tipologie di sepoltura
- 3.3 Operazioni cimiteriali
- 3.4 Pratiche amministrative

4. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

5. RISARCIMENTI

6. RECLAMI, SEGNALAZIONI E RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

1. PREMESSA

Il Comune di Canda 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 funerario e cimiteriale.

Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione, ovvero:

- Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con il Comune stesso;
- Facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative alle modalità di prestazione del servizio.

VALIDITÀ DELLA CARTA

1.1 La presente Carta, approvata con deliberazione della Giunta Comunale, sarà soggetta a revisione annuale.

Responsabile delle informazioni contenute nel presente documenti è l'Ufficio Segreteria.

La presente Carta dei servizi è reperibile in forma stampata, nella sua versione integrale, presso l'Ufficio Segreteria e nel sito internet del Comune all'indirizzo internet: www.comune.canda.ro.it

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

1.2 Questo documento fa riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- 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;
- Legge Regionale n. 18/2010: Norme in materia funeraria;
- Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria approvato con delibera del C.C. n. 17 del 29.08.2002.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**
- 2.1** I comportamenti e le azioni, sui quali si basa il rapporto tra i cittadini ed il Comune di Canda nell'erogazione dei servizi cimiteriali, sono ispirati al principio d'uguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione o discriminazione nell'erogazione dei servizi cimiteriali può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. In quest'ottica il Comune di Canda assicura gratuitamente una dignitosa sepoltura alle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia, sulla base di una relazione da parte del Settore Servizi Sociali.
- CONTINUITÀ**
- 2.2** Il Comune di Comune di Canda si impegna a garantire l'erogazione dei servizi cimiteriali in modo continuativo e regolare. In caso di sciopero sono assicurate le attività di ricevimento inumazione e tumulazione delle salme. Qualora l'erogazione dei servizi non sia possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'Ente vi è l'impegno, comunque, ad informare tempestivamente i cittadini, in merito alle misure adottate per limitare gli eventuali disagi arrecati.
- CORTESIA**
- 2.3** Il Comune di Comune di Canda assicura al cittadino un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare il cittadino nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti e dalla presente carta.
- EFFICACIA ED EFFICIENZA**
- 2.4** Il Comune di Comune di Canda 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.
- PARTECIPAZIONE, CHIAREZZA E TRASPARENZA**
- 2.5** Il cittadino ha diritto di chiedere chiarimenti e accedere alle informazioni d'interesse, ai sensi della legge n. 241/90 e sue modifiche ed integrazioni in merito alla prestazione di servizi funerari e cimiteriali, nonché a partecipare alla gestione del servizio cimiteri presentando osservazioni e suggerimenti. Il Comune di Comune di Canda s'impegna a fornire risposte tempestive e comprensibili, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini - utenti qualora si verificano eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.
- PRIVACY**
- 2.6** Il Comune di Comune di Canda s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

3. CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI CIMITERIALI

I servizi cimiteriali, considerati nel presente documento, sono relativi al Cimitero comunale e sono i seguenti:

- Il servizio di “sepoltura” si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali e ceneri.
- Il servizio di “esumazione e di estumulazione” si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura/conservazione dei resti mortali rinvenuti al termine del periodo di sepoltura.
- Il servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri cittadini.
- Il servizio di sepoltura nelle tombe di famiglia è effettuato da ditte esterne previo controllo da parte di incaricati comunali.
- Il Servizio amministrativo che cura la predisposizione delle autorizzazioni amministrative relative ai trasporti funebri, alla cremazione, alla dispersione e all'affidamento delle ceneri.

SCelta DELLA SEPOLTURA

- 3.1 Le pratiche amministrative inerenti la richiesta di sepoltura e/o di cremazione possono essere curate direttamente dai parenti o, con apposita delega, da impresa di Onoranze Funebri regolarmente autorizzata all'esercizio di tale attività nel territorio.

COME FARE IN CASO DI LUTTO

La denuncia di morte dev'essere effettuata entro 24 ore dal decesso presso l'Ufficio Stato Civile da:

- Persona incaricata dell'Ospedale o Casa di Cura, in caso di decesso presso una di queste strutture;
- Da un familiare del defunto o suo incaricato se il decesso è avvenuto presso l'abitazione. Nella generalità dei casi, di tutti gli adempimenti necessari, compresi quelli di carattere amministrativo, si occupano le Imprese di Onoranze Funebri incaricate dai familiari.

Per la denuncia, occorre produrre all'Ufficiale di Stato Civile:

- certificato medico;
- scheda ISTAT;
- certificato necroscopico;
- autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria in caso di morte accidentale o sospetta

Il trasporto all'interno o in partenza dal Comune di Canda è autorizzato dall'Ufficiale dello Stato Civile su istanza dell'incaricato al trasporto, limitatamente alla fattispecie in cui il decesso sia avvenuto a Canda. All'atto della presentazione della denuncia, è necessario aver scelto la forma di sepoltura della persona deceduta e aver concordato la data e l'orario del servizio funebre.

In caso di defunto residente o non residente, deceduto nel Comune di Canda o in altro Comune al momento del decesso, salva diversa volontà dei parenti, trovano sepoltura nel Cimitero Comunale. Non vi è alcun vincolo in merito al Cimitero Comunale di spettanza. Le operazioni di sepoltura (inumazioni e tumulazioni) sono effettuate esclusivamente da Imprese di Onoranze Funebri, tramite proprio personale o attraverso altri soggetti di fiducia che operano in nome e per conto delle stesse.

TIPOLOGIA DI SEPOLTURA

3.2 Le operazioni di sepoltura si possono suddividere in “inumazioni”, ossia sepoltura in terra e “tumulazioni” vale a dire sepoltura di defunti o ceneri/resti ossei in manufatti dati in concessione d’uso. I campi di inumazioni sono di tipo tradizionale; Il servizio è a pagamento ad esclusione dei casi di indigenza opportunamente certificati dai Servizi sociali del Comune di Canda.

INUMAZIONE

3.2.1 Inumazione in campo comune tradizionale.

L’inumazione consiste nella sepoltura in terra di feretri, contenitori di resti mortali. Le sepolture avvengono fila per fila, in perfetto allineamento con le esistenti, tramite escavazione con adeguati mezzi meccanici, nel rispetto delle idonee dimensioni previste dal Regolamento di Polizia Mortuaria e dalle leggi vigenti in materia.

Viene deposto un singolo feretro per ciascuno scavo, utilizzando le idonee attrezzature, oppure laddove non possibile, idonea squadra operativa.

La chiusura dello scavo avviene con mezzo meccanico, tranne nella prima fase, in cui la copertura superficiale del feretro avviene a mano.

Terminata l’operazione di chiusura, il terreno viene compattato procedendo alla formazione di un tumulo col fine di ottenere l’uniformità e l’ordine del campo. La sepoltura viene identificata mediante l’apposizione di una croce o di un cippo riportante gli estremi identificativi del defunto.

Dopo un periodo di almeno 8 mesi, necessario all’assestamento del terreno, è possibile posizionare la lapide definitiva; Durante il periodo di assestamento del terreno la manutenzione del tumulo e della zona intorno alla lapide provvisoria, è a carico del concessionario, come la posa e la manutenzione definitiva della lapide.

L’inumazione ha una durata di 30 anni, decorso tale periodo, se non rinnovata la concessione, si provvede all’esumazione.

L’importo previsto per la concessione è previsto dal tariffario approvato ogni anno dalla Giunta Comunale, consultabile presso l’Ufficio Segreteria e scaricabile dal sito dell’ente nella macro area denominata “Servizi e Uffici”.

TUMULAZIONE

3.2.2 Si tratta del seppellimento in manufatto in concessione (loculo, ossario, tomba di famiglia). Nel cimitero comunale di Canda è possibile solo la tumulazione stagna.

Tumulazione stagna

È la tumulazione tradizionale di feretro confezionato con rivestimento di zinco all'interno di una sepoltura in manufatto completamente sigillato. Nei cimiteri questo tipo di sepoltura è ancora possibile se destinata in tomba, edicola o cappella di famiglia, limitata nei soli loculi o tombe a terra con già preesistente il tombino, manufatto in cemento simile al loculo. I processi di mineralizzazione del corpo sono estremamente lenti, a causa dello scarso scambio di ossigeno con l'esterno. La tumulazione ha una durata di 30 anni, decorso tale periodo, se non rinnovata la concessione, si provvede all'estumulazione.

L'importo previsto per la concessione è previsto dal tariffario approvato ogni anno dalla Giunta Comunale, consultabile presso l'Ufficio Segreteria e scaricabile dal sito dell'ente nella macro area denominata "Servizi e Uffici".

CREMAZIONE 3.2.3 La cremazione della salma è un processo mediante il quale il corpo, tramite il calore e l'evaporazione, viene trasformato in ceneri, all'interno di un apposito impianto.

Per procedere alla cremazione occorre:

- L'iscrizione ad una Società che abbia tra i propri fini quello della cremazione del cadavere degli iscritti;

Oppure

- Il testamento anche olografo (scritto a mano, datato e firmato dal defunto) dal quale risulti la volontà del defunto di essere cremato. In questo caso il testamento deve essere depositato, anche dopo la morte, presso un notaio che provvederà alla pubblicazione;

Oppure

- In mancanza della disposizione testamentaria, o di qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, la volontà del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi degli articoli 74, 75, 76 e 77 del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso;

A seguito della cremazione, le ceneri possono essere:

- Tumulate in manufatto in concessione (ossario, loculo, sepoltura di famiglia ecc.);
- Affidate all'interno dell'abitazione del familiare o dell'avente titolo.

È inoltre possibile, unicamente nel rispetto della volontà del defunto (come previsto dalla Legge 130/2001), la dispersione delle ceneri in natura o presso cinerario.

La dispersione delle ceneri è autorizzata, secondo la volontà del defunto, espressa per iscritto, dall'ufficiale di stato civile del comune in cui è avvenuto il decesso, ovvero, in caso di ceneri già tumulate alla data di entrata in vigore del regolamento regionale vigente, dall'ufficiale di stato civile del comune in cui si trova il cimitero.

La durata della concessione per l'ossario è pari ad anni 50.

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

- OPERAZIONI CIMITERIALI** **3.3** Ogni operazione cimiteriale deve essere richiesta, con domanda in carta bollata, dal parente più prossimo, allegando il pagamento, con versamento postale, della relativa tariffa.
- ESUMAZIONI ORDINARIE** **3.3.1** L'esumazione ordinaria è il disseppellimento della salma precedentemente collocata in un campo di inumazione al termine del ciclo di sepoltura per la verifica dello stato trasformativo. Le esumazioni ordinarie vengono pianificate per l'anno successivo, in modo da permettere un'adeguata informazione all'utenza interessata. L'informativa sul programma e sulle modalità di esecuzione delle operazioni stesse avviene solitamente nei mesi di ottobre/novembre in concomitanza con la ricorrenza dei defunti (comunque sempre con almeno 90 giorni di anticipo) a mezzo di avvisi affissi sui manufatti, sui campi interessati e all'ingresso dei cimiteri in apposita bacheca. In tali avvisi vengono indicate le procedure, nominativo del defunto, data di morte e data e ora programmata per l'operazione stessa. Per tali operazioni viene dato inoltre avviso attraverso il sito www.comune.canda.ro.it e attraverso la pubblicazione nell'albo pretorio comunale. Previa adeguata e tempestiva informazione viene preparato il campo oggetto di esumazione mediante la recinzione dell'intero periodo e la posa di rete oscurante, quindi vengono rimossi tutti i cippi, tumuli, provvisori o lapidi, con accantonamento di queste ultime per il successivo smaltimento in impianti idonei. È fatto salvo lo smaltimento dei marmi solo a seguito di specifica richiesta di recupero da parte del familiare e successivo riutilizzo all'interno del cimitero. Vengono inoltre rimossi fiori e piante per il successivo smaltimento, viene effettuato il recupero della sola fotoceramica che viene restituita ai familiari o in alternativa, in assenza degli stessi, custodita all'interno del cimitero per almeno un anno successivo all'operazione. Lo scavo viene eseguito con mezzo meccanico sino alla profondità necessaria per l'individuazione del feretro. Il restante terreno, ai lati della cassa, viene rimosso manualmente con badile. Si procede poi con l'ispezione, andando a verificare lo stato del defunto, e alle successive operazioni di rivestimento per resti mortali inconsunti ovvero alla collocazione dei resti ossei in apposito contenitore. Ad operazione terminata si procede per le future destinazioni decise dagli aventi titolo (tumulazioni, inumazioni, cremazioni).
- ESTUMULAZIONE ORDINARIA** **3.3.2** L'estumulazione ordinaria è il disseppellimento della salma collocata in un loculo per la verifica dello stato trasformativo alla scadenza della concessione. Le modalità e le tempistiche di pianificazione e di informazione sono le medesime utilizzate per le esumazioni ordinarie. L'operazione viene predisposta, come per le esumazioni, con il confinamento del manufatto interessato per la necessaria riservatezza dell'operazione. Vengono inoltre predisposte le necessarie protezioni dei manufatti contigui atte a prevenire ogni forma di danno. Tutti i manufatti circostanti non interessati dalle operazioni, vengono protetti con materiale idoneo. A seconda del risultato dell'operazione, ovvero la mineralizzazione o meno del defunto, e le conseguenti decisioni prese dagli aventi titolo, si procederà alle successive fasi di rivestimento in caso di resto mortale inconsunto, oppure con la collocazione dei resti ossei in apposito contenitore. Ad operazione terminata si procede per le future destinazioni decise dagli aventi titolo (tumulazioni, inumazioni, cremazioni).
- ESUMAZIONI/ ESTUMULAZIONI STRAORDINARIE** **3.3.3** Le esumazioni e le estumulazioni straordinarie sono operazioni che possono essere richieste direttamente dall'utente o predisposte dalla autorità giudiziaria.

Il familiare o l'avente titolo, può chiedere le operazioni straordinarie di esumazione (da campo comune) ed estumulazione (da loculo, ossario e cappella, tomba di famiglia) per il trasferimento del defunto in un'altra sepoltura dello stesso Cimitero, oppure nel Cimitero di un altro Comune o Stato o per procedere con la cremazione. La richiesta, da presentare su apposito modulo, può essere accolta esclusivamente se conforme alle disposizioni di legge e dei vigenti Regolamenti Comunale, Regionale, Nazionale. La richiesta viene presentata in bollo all'Ufficio di Stato Civile che predispone l'emissione della relativa autorizzazione a seguito della quale viene concordato con l'utente il giorno e l'ora dell'esecuzione. Salvo i casi ordinati dall'autorità giudiziaria non possono essere eseguite esumazioni straordinarie nei mesi di **maggio, giugno, luglio, agosto e settembre**.

**RINVENIMENTO
DI OGGETTI
DURANTE LE
OPERAZIONI DI
ESUMAZIONE/
ESTUMULAZIONE
E RECUPERO DEI
MATERIALI DI
ARREDO**

3.3.4 Qualora nel corso di esumazioni o estumulazioni vengano rinvenuti oggetti preziosi o ricordi personali, i medesimi sono consegnati agli aventi diritto, qualora presenti. In caso contrario gli oggetti preziosi o i ricordi personali rinvenuti in occasione di esumazioni od estumulazioni sono conservati nei locali Cimiteriali a disposizione per un periodo di diciotto mesi. Qualora non venissero richiesti dagli aventi diritto, decorso il termine, potranno essere liberamente alienati dal Comune di Canda e il ricavato sarà destinato ad interventi di miglioramento degli impianti cimiteriali.

**DESTINAZIONE
DEL DEFUNTO
DOPO
L'ESUMAZIONE/
ESTUMULAZIONE**

3.3.5 A seconda del risultato dell'operazione cimiteriale, ovvero che sia rinvenuta la salma indecomposta (cioè la salma che non si è mineralizzata nel corso della sepoltura) oppure i resti ossei (cioè la salma che si è mineralizzata nel corso della sepoltura) gli aventi diritto hanno la possibilità di adottare diverse soluzioni per la collocazione dei resti mortali che potranno concordare direttamente con gli uffici cimiteriali. Tutte le pratiche amministrative necessarie per la sistemazione dei resti o delle ceneri risultanti dalle operazioni di estumulazione/esumazione, vengono svolte contestualmente negli uffici dei Servizi Cimiteriali. Nell'eventualità che l'utente non possa presenziare all'operazione, l'inoltrare dei documenti utili per finalizzare la pratica potrà avvenire a mezzo posta raccomandata con eventuale anticipo via mail della documentazione. Nel caso in cui il fenomeno della decomposizione non si sia ancora concluso, se non viene richiesto diversamente dagli aventi diritto, la salma viene nuovamente inumata in terra per almeno 5 anni in apposito campo comune. Nel caso in cui la salma risulti decomposta i parenti possono disporre la tumulazione in manufatto in concessione (ossario, loculo, sepoltura di famiglia ecc.).

In entrambi i casi sono possibili anche:

- Il trasferimento della salma/resti ossei in cimitero di altro Comune;
- La cremazione della salma/resti ossei con successiva tumulazione in manufatto in concessione (ossario, loculo, sepoltura di famiglia ecc.).

Per la cremazione occorre la manifestazione di volontà del coniuge o del parente più prossimo e, in caso di più parenti dello stesso grado, della maggioranza dei parenti più prossimi.

**PRATICHE
AMMINISTRATIVE**

3.4 L'Ente cura direttamente tutta la gestione amministrativa, presso gli uffici che curano i Servizi Cimiteriali, che hanno sede a Canda in Via G. Marconi, 47. In tale sede viene curato il rapporto con l'utenza per ogni singolo aspetto derivante dal servizio.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

Il servizio amministrativo viene strutturato mediante diversi uffici specifici:

L'Ufficio Segreteria predispone:

- I contratti relativi alle concessioni cimiteriali, e la gestione delle lampade votive.
- Le esumazioni / estumulazioni ordinarie e straordinarie.

L'Ufficio di Stato Civile predispone:

- Le autorizzazioni all'effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero di defunti);
- Le autorizzazioni alla cremazione;
- Le autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai parenti;
- Le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri.

CONCESSIONI CIMITERIALI

- 3.4.1** Presso l'Ufficio Segreteria è possibile stipulare la concessione di manufatti (loculi, cellette ossario e/o sepolture di famiglia) così come disciplinato dal Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria. L'utente ha la possibilità di scegliere, tra i manufatti a disposizione, quello più adatto alle proprie esigenze. Nel caso sia la cartografia cartacea che quella informatica non fossero sufficienti a individuare la sepoltura, l'utente verrà accompagnato da un operatore direttamente al cimitero per un sopralluogo.

CRITERI PER LA CONCESSIONE DI LOCULI

Critero	Casi particolari
La concessione avviene attribuendo la facoltà di scelta della fila del loculo al concessionario. Individuata la fila viene attribuito in concessione il primo loculo libero a partire da sinistra sistematico.	E' possibile la concessione di loculi a persone non residenti. La concessione potrà essere rilasciata, in base alla disponibilità, esclusivamente in quarta e quinta.
CONCESSIONE DI LOCULI A VIVENTI La concessione è attualmente consentita previo accertamento dei requisiti richiesti. La durata ordinaria è di 30 anni.	

CRITERI PER LA CONCESSIONE DI CELLETTE (Ossario)

Critério	Casi particolari
I familiari dei defunti, in base alla disponibilità di manufatti, possono scegliere liberamente in quale celletta ossario collocare E' possibile la concessione di cellette a persone non residenti. Le cellette sono date in concessione per anni 50.	E' possibile la concessione di cellette a persone non residenti. La concessione potrà essere rilasciata, in base alla disponibilità.

CRITERI PER LA CONCESSIONE DI TOMBE DI FAMIGLIA

Critério	Casi particolari
Viene assegnata l'area per la costruzione di sepolture private a tumulazione. La durata della concessione è di 99 anni.	E' possibile la concessione di tombe di famiglia a persone non residenti.

CRITERI PER L'INUMAZIONE

Critério	Casi particolari
Il campo d'inumazione è diviso in riquadri e l'utilizzazione delle fosse deve farsi cominciando da un'estremità di ciascun riquadro e successivamente fila per fila. La durata ordinaria è di 30 anni.	E' possibile la concessione per l'inumazione a persone non residenti.

SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA

- 3.4.2** L'utente può richiedere l'attivazione del servizio di illuminazione votiva per una o più sepolture dislocate nel cimitero Comunale. La tariffa dell'abbonamento è stabilito annualmente con Delibera di Giunta Comunale. In tale tariffa sono comprese le spese di manutenzione, di riparazione (dovuta ad usura), di ricambio delle lampadine bruciate e consumo elettrico.
La fatturazione avviene una volta l'anno, di norma nel mese di settembre.
La luce votiva rimane attiva 24 ore su 24.
Presso l'Ufficio Segreteria è possibile presentare le seguenti istanze:

Attivazione nuovi allacciamenti

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

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

Presentarsi presso lo sportello dell'Ufficio Segreteria in orario di ricevimento con la seguente documentazione:

- Documento d'identità in corso di validità;
- Domanda compilata (è possibile ritirare i moduli al momento e richiedere assistenza per la compilazione);

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

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

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

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

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 immediata, compilando l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Segreteria. Il modulo deve essere compilato e presentato all'Ufficio Segreteria (anche tramite servizio posta o posta certificata) unitamente alla copia dell'ultimo pagamento effettuato, alla fotocopia di un documento d'identità in corso di validità. Presso l'Ufficio Segreteria, è inoltre possibile:

Segnalare guasti e malfunzionamenti delle lampade votive;

Richiedere informazioni sulle tariffe, sulla situazione dei pagamenti, sulle modalità e sui tempi di attivazione dei servizi richiesti.

Il bollettino postale precompilato per il pagamento verrà recapitato tramite servizio postale, in caso di smarrimento si potrà richiedere la ristampa presso l'Ufficio Segreteria.

L'importo dovuto può essere corrisposto nei modi seguenti:

- Presso uno sportello di Poste Italiane Spa con il bollettino prestampato;

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

STANDARD QUALITATIVI

4. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni Fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- Livello di ricettività;
- Tempi nell'erogazione dei servizi.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

- Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.
- Gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti in precedenza, ma solamente a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Canda;

Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione e/o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente.

Il Comune di Canda, nell'ambito di un approccio globale alla qualità dei servizi prestati diretto a dar centralità ai propri utenti, riconoscendo il particolare significato che assume e la forte emotività che determina l'evento "morte", si impegna nei confronti dei familiari dei defunti a erogare i propri servizi, come esposto dalla seguente tabella, che consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard garantiti.

Dimensione Qualità	Fattore qualità	Indicatore	Standard
Livello di ricettività	Orario	Ampio orario di apertura al pubblico struttura Cimiteriale	10 ore al giorno da Lunedì a Domenica

			Orario informazioni ufficio	Tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì
Funzionalità degli ambienti	Accessibilità		Attenzione alle persone in situazione di disabilità	Assegnazione loculi ossari e cinerari in posizioni accessibili
			Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenti
			Parcheggi gratuiti	Presenti
	Manutenzione e pulizia aree		Taglio e asportazione erba	Secondo le necessità
			Spazzamento delle aree pavimentate e svuotamento cestini	Almeno una volta ogni 15 giorni
			Spazzamento neve	Entro 3 gg. Dall'evento
			Pulizia campi comuni e aree non pavimentate	Almeno tre diserbi all'anno
			Esecuzione di piccole manutenzioni urgenti	Entro 3 gg. Dall'evento
	Servizi idrico		Presenza di fontane per attingere l'acqua	Si garantisce l'utilizzo ogni giorno dell'anno
	Servizi igienici per il pubblico		Il servizio è disponibile e accessibile anche per i diversamente abili	Presenti
Erogazione servizi	Funerali	Servizio funebre gratuito per indigenti	Il Comune assicura la gratuità del funerale alle persone indigenti, alle persone appartenenti a famiglia bisognosa o per le quali vi sia disinteresse da parte dei familiari. I familiari devono documentare lo stato di indigenza del defunto. Il funerale avviene in forma decorosa e comprende la fornitura del feretro, il trasporto e la sepoltura.	

		Fornitura attrezzatura cimiteriale	Disponibilità di montafere e scale
		Deposito mortuario	In caso di soggetti deceduti, in luoghi pubblici o in abitazioni per le quali l'ASL competente territorialmente ha certificato l'antigienicità, per lo svolgimento del periodo di osservazione o l'effettuazione di riscontro diagnostico, autopsia o altro provvedimento disposto dall'Autorità giudiziaria, le salme vengono trasportate presso l'obitorio dell'Ospedale "S. Luca di Trecenta".
	Sepulture	Inumazione	Immediata
		Tumulazione	Immediata
	Esumazioni / Estumulazioni	Tempi di esecuzione	Entro 30 gg. Dall'autorizzazione
		Comunicazione ai familiari	90 gg. di anticipo
	Esumazioni / estumulazioni straordinarie	Tempi di esecuzione	Da concordare al momento della richiesta

5. CONSIGLI UTILI

- Scegliere l'impresa funebre con calma valutando la convenienza e qualità del servizio, confrontando i prezzi, facendosi eventualmente consigliare da amici o parenti che hanno avuto recenti esperienze;
- Non esistono né sono ammesse imprese di onoranze funebri esclusive di ospedali e case di cura;
- Delegare possibilmente ad un familiare emotivamente meno coinvolto le procedure per lo svolgimento del funerale o farsi accompagnare da persona amica;
- Richiedere il preventivo scritto del funerale con il dettaglio di tutte le prestazioni;
- Leggere attentamente ciò che si firma e comunque non firmare mai niente in bianco;
- Evitare di chiedere fin dall'inizio il cofano e gli addobbi più costosi senza avere un metro di paragone;

- Richiedere e conservare la ricevuta fiscale (che è esente da IVA). Le spese sostenute per il funerale si possono in parte dedurre dalla denuncia dei redditi.

6. RECLAMI, SEGNALAZIONI E RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

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

- In forma scritta all'indirizzo: Ufficio Segreteria del Comune di Canda – Via G. Marconi, 47 – 45020 CANDA (RO);
- Tramite fax al n. 0425/ 702018;
- Tramite PEC all'indirizzo: comune.canda.ro@pecveneto.it;
- Tramite posta elettronica all'indirizzo: ufficiosegreteria@comune.canda.ro.it;
- Telefonicamente: 0425/ 702012;

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica. Il Comune, entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti. Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Il Comune s' impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile del Servizio. Il Comune si impegna a garantire al cittadino utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

L'Amministrazione Comunale si riserva di procedere all'integrazione o alla revisione delle informazioni contenute ogniqualvolta si renda necessario

Canda 2015