




La Carta dei servizi cimiteriali

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022


Informazioni sulla tenuta del documento

Redazione: responsabile dello sportello unico del cittadino

Periodicità di aggiornamento dei dati e di revisione dell'intero documento:
 annuale


Verifica: dirigente settore 2

Informazioni su prima emissione e successive revisioni			
N.	Data	Atto di approvazione (delibera di giunta comunale)	Sintesi contenuti oggetto di revisione
0	Ottobre 2022	n. 216 dicembre 2022	

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

Sommario

1. Premessa
2. Principi fondamentali
3. Ubicazione, orari e contatti
4. Attività e servizi
5. Fattori di qualità e standard/valori garantiti
6. Monitoraggio e valutazione dell'attività svolta
7. Obiettivi di mantenimento e miglioramento.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

1. PREMESSA

Il Comune di Seriate persegue obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento e alla qualificazione dei servizi funerari e cimiteriali offerti ai cittadini. A questo fine la redazione della Carta dei Servizi Cimiteriali costituisce lo strumento di conoscenza, informazione, tutela e partecipazione per orientare i cittadini nelle attività e servizi offerti in ambito funerario e cimiteriale. I cittadini che usufruiscono di questo servizio sono i congiunti dei defunti e i visitatori del cimitero.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune di Seriate gestisce i servizi funerari e cimiteriali nel rispetto delle disposizioni di legge, sulla base dei seguenti principi fondamentali:

A. Eguaglianza e imparzialità

I comportamenti e le azioni sui quali si basa il rapporto tra i cittadini e il Comune 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.

Il Comune garantisce il servizio gratuito per la sepoltura delle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia.

B. Continuità

L'ente garantisce l'erogazione dei servizi cimiteriali in modo continuo e regolare. In caso di sciopero è assicurata l'esecuzione dei funerali destinati al cimitero comunale.

Qualora l'erogazione dei servizi non sia possibile per cause indipendenti dalla volontà dell'Ente, vi è l'impegno a informare tempestivamente i cittadini, in merito alle misure adottate per limitare i disagi agli utenti del servizio.

È istituito il servizio di reperibilità nei giorni festivi per le denunce di morte.


C. Partecipazione e trasparenza

Il cittadino ha diritto di chiedere chiarimenti e accedere alle informazioni d'interesse, ai sensi della legge n. 241/90, e a partecipare alla gestione del servizio cimiteri presentando osservazioni e suggerimenti.

L'Amministrazione si impegna a fornire risposte tempestive e a prevedere apposite procedure di reclamo qualora si verificassero eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dai cittadini saranno utilizzate per la verifica periodica delle modalità di gestione del servizio e della qualità dei servizi forniti.

In ogni caso il Comune garantisce al cittadino procedure amministrative semplici e chiare, con l'utilizzo di un linguaggio comprensibile ed efficace.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

D. Cortesia

Il Comune 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.

E. Efficacia ed efficienza

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio cimiteriale, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Grazie allo sportello polifunzionale, all'atto della ricezione della denuncia di morte è possibile procedere con l'assegnazione della concessione cimiteriale senza ulteriori accessi al servizio.

F. Informazione e privacy

Il Comune assicura una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare rende note, tramite appositi avvisi leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi. Inoltre mette a disposizione idonei strumenti d'informazione tramite il sito internet dell'ente.

Il Comune si 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" e del Regolamento UE n.679/2016.


G. Standard di qualità dei servizi

Il Comune definisce e si impegna a rispettare gli standard di qualità dei servizi erogati al cittadino, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi dei servizi concernenti il rapporto concessorio, alle modalità di gestione, di accessibilità e di sicurezza dei cimiteri.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese, e specifici, ossia relativi al singolo rapporto e quindi verificabili direttamente dagli utenti.

L'amministrazione comunale ha scelto di adottare percorsi virtuosi che meglio consentono di:

1. comprendere le esigenze e le aspettative dei cittadini
2. dare risposte tempestive, ampie, complete, soddisfacenti
3. adattarsi ai cambiamenti che intervengono, apportando le modificazioni che si rendono necessarie per mantenere un'elevata qualità
4. perseguire sempre maggiori livelli di trasparenza nei confronti dei cittadini, esplicitando i servizi/prodotti offerti, le modalità e i tempi per ottenerli
5. erogare servizi/prestazioni riducendo al minimo possibile l'impegno richiesto al cittadino sia in termini di tempo che di adempimenti

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

6. monitorare costantemente l'andamento dell'attività per cogliere elementi di criticità e/o spunti utili per il miglioramento continuo
7. raccogliere e, quando possibile/opportuno, attuare tutte le proposte di miglioramento che gli vengono rivolte sia dal personale che in esso opera sia da qualsiasi altro soggetto
8. valorizzare e formare il personale, per mantenere alto il livello della prestazione erogata

In considerazione degli eventi e degli effetti connessi alla pandemia da Covid-19 allo sportello unico del cittadino è chiesto di:

9. programmare l'accesso allo sportello accordando appuntamenti ai cittadini definendo, in accordo con gli stessi, l'orario
10. perseguire l'obiettivo di informatizzare più servizi possibili per consentire ai cittadini di accedere direttamente dal proprio personal computer/telefono cellulare
11. garantire quanto previsto dai protocolli per contrastare la diffusione del virus


H. Impegni e programmi

Relativamente agli impegni e ai programmi del servizio cimiteriale in merito alla manutenzione ordinaria e straordinaria e agli ampliamenti della struttura cimiteriale si richiamano integralmente il Piano esecutivo di gestione, il Piano regolatore cimiteriale e il capitolato d'appalto per la gestione del servizio cimiteriale.

I. Servizi erogati

I servizi indicati nel presente documento riguardano il Cimitero civico e sono i seguenti:

- 1) Il servizio di "sepoltura", si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali e ceneri.
- 2) Il servizio di "esumazione e di estumulazione", si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura/conservazione dei resti mortali/ossei rinvenuti al termine del periodo di sepoltura.
- 3) Il servizio di custodia e manutenzione del cimitero, si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità del cimitero.
- 4) Il servizio amministrativo, che cura la predisposizione delle concessioni cimiteriali, delle autorizzazioni amministrative relative ai trasporti funebri, alla cremazione, alla dispersione e all'affidamento delle ceneri.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

3. Ubicazione, orari e contatti




Gli Uffici amministrativi del Servizio cimiteriale, ubicati al primo piano del palazzo municipale in Piazza Alebardi 1, predispongono:

- i contratti concernenti le concessioni cimiteriali
- le autorizzazioni per i 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 familiari;
- le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri;
- le autorizzazioni alle esumazioni/estumulazioni straordinarie;
- il programma delle esumazioni/estumulazioni ordinarie;
- la ricezione delle denunce di morte;

Ufficio di Stato Civile e Servizi cimiteriali	da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.00.
--	--


Per comunicare con

Il Comune

@	E mail certificata	comune.seriate@pec.it
	Sito internet	http://www.comune.seriate.bg.it
	Sede municipale	Piazza Angiolo Alebardi,1 Seriate (BG)
☎	Telefono	035.304111
		035.301152
	Fax	

Lo sportello unico del cittadino – servizio cimiteriale

@	E mail	sportello.cittadino@comune.seriate.bg.it
☎	Telefono (Servizio cimiteriale)	035.304219 (Ufficio di Stato Civile) – 035.304225
	Fax	035.304259

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022


Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio vengono comunicate ai cittadini mediante:

- comunicazioni agli organi di informazione locale, sito web del Comune, newsletter;
- segnaletica negli uffici, tabelloni luminosi.

Ubicazione e orari cimitero – servizio lampade votive

Il cimitero si trova in Piazzale Caduti, 1 e di seguito sono indicati gli orari di apertura e i recapiti telefonici.

Cimitero comunale	Piazzale Caduti 1 Orario estivo: (da aprile a settembre): Tutti i giorni orario continuato dalle ore 7.00 alle ore 19.00 Orario invernale: (da ottobre a marzo): Tutti i giorni orario continuato dalle ore 7.45 alle ore 17.00	Tel e fax 035.302610
Servizio lampade votive	ditta Bergamo Servizi cimiteriali (fino al 30 giugno 2023) c/o cimitero comunale Piazzale Caduti 1	Tel 3458849396 (Sig. Mattia Cantamessa)

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022


4. Attività e servizi

1) Il Servizio di sepoltura

Inumazioni e tumulazioni

La tipologia di sepolture assicurate dal Servizio Cimiteriale del Comune di Seriate è descritta nella tabella riportata di seguito, integrata dagli standard di qualità garantiti e dal riferimento alle tariffe praticate:


Tipologia Sepoltura	Definizione	Standard di qualità garantiti	Tariffa
Inumazione	È la sepoltura del feretro nella nuda terra. Il periodo minimo di inumazione è di dieci anni, non rinnovabili.	Al termine della cerimonia funebre.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile sul sito internet del Comune.
Tumulazione	È la sepoltura del feretro in un colombario o in un "giardinetto". Il periodo di concessione è di 30 anni, non rinnovabile per i colombari, rinnovabile per i "giardinetti". Inoltre per tumulazione s'intende la collocazione dei resti ossei o delle ceneri in cellette ossario/cinerario. Il periodo di concessione per le tumulazioni nelle cellette ossario è di 30 anni e per i cinerari di 50 anni ed è rinnovabile.	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari in caso di tumulazione in cellette ossari/cinerario.	
Tumulazione in Tomba di famiglia	È la tumulazione in una sepoltura di famiglia avuta in concessione. L'attuale durata della concessione delle sepolture di famiglia è di cinquanta anni rinnovabili.	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari.	
Predisposizione dei contratti di concessione, delle autorizzazioni amministrative	Il Servizio Cimiteriale predispone: - i contratti concernenti le concessioni cimiteriali; - le autorizzazioni per i trasporti funebri (compresi i	Immediato alla richiesta se presente l'intera documentazione necessaria.	

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022


per i trasporti funebri, per la cremazione, per la dispersione e per l'affidamento delle ceneri.	passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero dei defunti); -le autorizzazioni alla cremazione; -le autorizzazioni per l'affidamento delle ceneri ai congiunti; -le autorizzazioni per la dispersione delle ceneri. -le autorizzazioni al cambio del luogo di conservazione dell'urna e le pratiche per il recesso dall'affido		
--	--	--	--

I manufatti cimiteriali sono concessi sulla base dei principi di seguito indicati.

Manufatto	Criterio	Deroghe	Standard di qualità garantiti
Colombari	La concessione avviene seguendo il seguente ordine: partendo dal loculo più alto in 5 ^a fila – e scendendo fino al loculo più basso, procedendo da sinistra verso destra L'assegnazione avviene in ordine cronologico in base alla richiesta pervenuta al servizio cimiteriale.	INVALIDITA' Nell'ipotesi in cui il coniuge o un genitore o un figlio del defunto sia affetto da un'invalidità certificata dall'autorità competente, o sia in corso la procedura di riconoscimento dell'invalidità, il defunto potrà essere sepolto in un loculo ubicato in una fila più bassa di quella che gli sarebbe stata assegnata applicando il sistema menzionato (art. 76 Regolamento comunale di polizia mortuaria). Nel caso in cui l'invalidità sia	Stesura immediata del contratto di concessione cimiteriale, all'atto della richiesta, se il pagamento è effettuato con POS allo sportello; su appuntamento concordato con il cittadino in base alle esigenze esposte dallo stesso, in caso di pagamento con bonifico bancario.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

		riconosciuta, successivamente al momento della sepoltura sarà possibile, su richiesta, traslare il defunto in un colombario collocato in una fila più bassa rispetto a quella originaria. In tale ipotesi si procederà al rimborso di parte di quanto versato per la concessione originaria ai sensi dell'art. 81 del Regolamento comunale di polizia mortuaria.	
Cinerari e Ossari	I familiari dei defunti in base alla disponibilità di manufatti, possono scegliere liberamente in quale celletta- ossario/cinerario collocare i resti ossei o le ceneri dei loro congiunti. Le varie tipologie di manufatti sono date in concessione rispettivamente per 30 o 50 anni.		Stesura immediata del contratto di concessione cimiteriale, all'atto della richiesta, se il pagamento è effettuato con POS allo sportello; su appuntamento concordato con il cittadino in base alle esigenze espresse dallo stesso, in caso di pagamento con bonifico bancario.
Tombe di famiglia	I familiari dei defunti, in base alla disponibilità di manufatti, possono scegliere la tomba da chiedere in concessione. Per le nuove tombe di		

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

	famiglia situate sul viale centrale del cimitero si procede in base a quanto disposto nel bando di concessione dei manufatti.		
Area per inumazione	I campi d'inumazione sono divisi in riquadri e l'utilizzazione delle fosse deve farsi cominciando da un'estremità di ciascun riquadro e, successivamente, fila per fila, procedendo senza soluzione di continuità.		
Giardinetti	I campi che contengono le sepolture a giardinetto sono divisi in riquadri e l'utilizzazione delle sepolture deve farsi cominciando da un'estremità di ciascun riquadro e, successivamente, fila per fila.		


Le concessioni dei manufatti cimiteriali per la tumulazione (colombari, ossari, cinerari, tombe di famiglia, giardinetti) e l'inumazione sono dei semplici diritti d'uso, che non conferiscono alcun diritto di proprietà al concessionario, ai suoi eredi e/o aventi causa.

L'ornamentazione del monumento funebre per tombe di famiglia, giardinetti e inumazioni in campo decennale deve essere preventivamente autorizzata dal Servizio edilizia privata e adeguarsi a principi di decoro e di omogeneità con il contesto. In caso di violazione delle norme previste, previa diffida, è disposta la rimozione del monumento ai sensi del Regolamento comunale di polizia mortuaria.

La manutenzione ordinaria e straordinaria dei monumenti funebri e della vegetazione dei tumuli è a carico del concessionario, che dovrà procedere alla loro diligente custodia (art. 2045 Codice Civile). Qualora il concessionario non intervenisse, creando situazioni di pericolo, intralcio o degrado, lo stesso sarà diffidato al ripristino delle situazioni di sicurezza e/o decoro; in caso d'inadempienza l'amministrazione provvederà agli interventi necessari addebitandone le spese al concessionario inadempiente

Cremazione È la pratica mediante la quale il cadavere, i resti mortali e i resti ossei sono sottoposti a procedura di combustione

Tipologia Sepoltura	Definizione	Standard di qualità garantiti	Tariffa
	A cremazione avvenuta, le ceneri possono essere tumulate in	In caso di tumulazione in ossario/cinerario o immissione in	La tumulazione, la dispersione e l'affido sono a titolo oneroso.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

	cellette/ossario o in colombario già occupato da altro defunto, disperse nei luoghi autorizzati in natura o affidate a un familiare per essere conservate in abitazione.	colombario, la data è concordata con i familiari. In caso di dispersione o affido, immediato alla richiesta se presente l'intera documentazione necessaria	L'importo è previsto dal tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile sul sito dell'ente Per il costo della cremazione si fa riferimento ai prezzi approvati dai forni crematori. Per i costi del trasporto del cadavere/resti mortal/resti ossei si fa riferimento al preventivo della ditta di onoranze funebri incaricata dai familiari
--	--	--	---

Chi intende ricorrere alla cremazione deve sapere che:


L'autorizzazione alla cremazione, rilasciata dall'Ufficiale di Stato civile del luogo del decesso o del luogo ove i resti mortali sono sepolti, è concessa nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari attraverso una delle seguenti modalità:

1. la disposizione testamentaria o qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, tranne che nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto contraria alla cremazione fatta in data successiva a quella della disposizione testamentaria o ad altra espressione di volontà;

2. l'iscrizione certificata ad associazioni riconosciute, che abbiano tra i fini statutari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, tranne che nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto fatta in data successiva a quella dell'iscrizione all'associazione. L'iscrizione alle associazioni vale anche contro il parere dei familiari;

A riguardo, nel Comune di Seriate, per i defunti iscritti alla SOCREM di Bergamo e deceduti sul territorio comunale, è attiva la trasmissione d'ufficio della documentazione da parte della società che registra le iscrizioni. Pertanto i familiari sono sollevati dall'onere di produrre la documentazione necessaria all'emissione del provvedimento autorizzativo.

3. 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 congiunti dello stesso grado, della maggioranza assoluta

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

di essi, manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso o di residenza;

4. la volontà manifestata dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdette.

È possibile **disperdere le ceneri** derivanti da cremazione, sulla base dell'espressa volontà del defunto, in aree appositamente destinate all'interno dei cimiteri (Giardini delle Rimembranze), in natura (mari, laghi, fiumi, boschi, ecc., purché liberi da manufatti e natanti) o in aree private all'aperto con il consenso dei proprietari e senza alcuno scopo di lucro.

All'interno del cimitero di Seriate è presente il Giardino delle Rimembranze costituito da un giardino che consente la dispersione in natura delle ceneri all'interno dell'area cimiteriale.

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.

Le ceneri derivanti dalla cremazione, racchiuse in apposita urna cineraria di idoneo materiale, debitamente sigillata e con l'indicazione delle generalità del defunto, **possono essere affidate ai familiari**, sempre previa autorizzazione dell'ufficiale di stato civile, quando vi sia espressa volontà del defunto o volontà dell'eventuale coniuge o unito civilmente, in mancanza, del parente più prossimo individuato secondo gli artt. 74 e segg. del Codice civile.


In caso di ceneri già tumulate alla data di entrata in vigore del regolamento regionale vigente, l'affidamento a un familiare che ne ha fatto richiesta, è autorizzato dall'ufficiale di stato civile del comune in cui è avvenuta la sepoltura.

In ogni caso le ceneri possono essere tumulate in cinerari/cellette ossario.


2) Il Servizio di esumazione ed estumulazione

Le operazioni di esumazione e di estumulazione assicurate dal Servizio Cimiteriale del Comune di Seriate sono descritte nella tabella riportata di seguito, integrata dagli standard di qualità garantiti e dal rimando al sito per le tariffe applicate

Tipologia di operazione	Definizione	Tempistica del servizio	Tariffa
Esumazione ordinaria	Disseppellimento del cadavere precedentemente inumato, al termine del ciclo di inumazione di durata almeno decennale.	Entro 90 giorni dall'affissione dell'avviso di esumazione	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile sul sito internet del Comune
Esumazione straordinaria	Disseppellimento del cadavere a richiesta dei familiari: per il trasferimento in	Entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta viene concordata con i familiari la data di	

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

	altra sepoltura, per procedere a cremazione o a richiesta dell'Autorità giudiziaria prima della scadenza ordinaria di sepoltura (10anni)	effettuazione delle operazioni.	
Estumulazione ordinaria	Disseppellimento del cadavere precedentemente tumolato al termine del periodo di concessione e comunque almeno dopo 20 anni	Trascorsi almeno 90 giorni dalla affissione dell'avviso di estumulazione	
Estumulazione straordinaria	Disseppellimento del cadavere a richiesta dei familiari per trasferimento in altra sepoltura e/o cremazione o a richiesta dell'Autorità giudiziaria, prima della scadenza ordinaria (30 anni) o comunque prima di 20 anni dalla tumolazione	Entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta viene concordata con i familiari la data di effettuazione delle operazioni	
Traslazione	Richiesta di spostamento di cadavere, resti ossei o ceneri da una zona all'altra all'interno del cimitero	Se sussistono i requisiti previsti dal Regolamento comunale di Polizia mortuaria, entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta è concordata con i congiunti la data di effettuazione delle operazioni	

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

Che cosa è necessario sapere in caso di esumazione e di estumulazione?

Ogni anno il servizio cimiteriale pianifica le operazioni di esumazioni ed estumulazioni tenendo conto della scadenza delle concessioni.

Trascorsi 10 anni dall'inumazione in campo decennale e 30 anni dalla tumulazione in colombario o giardinetto, si procede ad esumare/estumulare i defunti.

Cosa fare in caso di esumazioni e di estumulazioni?

Il Servizio cimiteriale provvede a contattare i familiari dei defunti che saranno interessati dagli interventi di esumazione/estumulazione e, in caso di impossibilità a reperire i nominativi dei congiunti, a collocare sulla sepoltura un avviso che ricorda la scadenza della concessione invitando i familiari a contattare il servizio cimiteriale per la scelta della destinazione dei resti mortali.

Quando i familiari sono a conoscenza che il nominativo di un loro congiunto è inserito nel piano delle operazioni di esumazione e/o estumulazione devono contattare il Servizio Cimiteriale o il custode del cimitero.

Svolgimento delle operazioni


Le esumazioni e le estumulazioni possono essere effettuate durante tutto l'anno. Generalmente, per motivi igienico sanitari sono sospese durante i mesi estivi.

Nei giorni che precedono l'inizio delle operazioni, il familiare che ne ha fatto richiesta è contattato dal custode del cimitero, che gli comunica la data e l'ora dello svolgimento delle operazioni, sulla base della pianificazione programmata.

Quali scelte possibili al termine delle operazioni di esumazione e di estumulazione?

È possibile scegliere tra le seguenti modalità di trattamento dei resti mortali o dei resti ossei risultanti dalle operazioni di esumazione o di estumulazione.

DESTINAZIONI POSSIBILI DEI RESTI OSSEI E DEI RESTI MORTALI	
RESTI OSSEI	<p>Tumulazione in una celletta ossario per un periodo di 30 anni.</p> <p>Tumulazione in una tomba di famiglia.</p> <p>Tumulazione, se vi è spazio sufficiente, all'interno di un loculo o di un "giardinetto" in cui è già tumulato un altro congiunto.</p> <p>Collocazione nell'ossario comune: I resti ossei vengono collocati nell'ossario comune in caso di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte del familiare.</p> <p>Per i resti ossei, non rivendicati dai congiunti entro 6 mesi dalla conclusione delle operazioni di esumazione o di estumulazione, gli stessi sono depositi nell'ossario comune.</p> <p>Cremazione: i resti ossei possono essere cremati a richiesta dei familiari aventi titolo. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate o affidate ai familiari.</p>
RESTI MORTALI	<p>Inumazione: i resti non completamente mineralizzati (scheletrici) sono sepolti nella nuda terra, in apposito campo, per almeno 3/5 anni. Sul luogo d'inumazione è collocata (a carico dell'Ente) una lastra di marmo con l'indicazione dei dati del defunto. Considerata la provvisorietà della sistemazione e la breve durata del periodo di inumazione non è autorizzata la posa di un monumento funebre duraturo. I resti mortali,</p>

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022


	<p>decorso il periodo sopra indicato, sono esumati e i resti ossei sono tumulati nella sepoltura scelta del familiare. Sono deposti nell'ossario comune anche i resti ossei non rivendicati dai congiunti al momento dell'effettuazione delle operazioni originarie di esumazione/estumulazione</p> <p>Cremazione: I resti mortali possono essere cremati a richiesta dei familiari aventi titolo. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate in cinerario, in celletta/ossario, o in un colombario dove è già tumulato un congiunto oppure affidate ai familiari.</p>
--	--

Chi è autorizzato ad effettuare le scelte


I familiari che si presentano presso gli uffici cimiteriali agiscono in nome e per conto di tutti gli aventi diritto e si assumono le responsabilità, anche di natura penale, in caso di eventuali dichiarazioni false o reticenti.

3) Il Servizio di custodia e manutenzione del cimitero

Tipologia di operazione	Definizione	Standard di qualità
Pulizia e raccolta rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> - svuotamento cestini - pulizia servizi igienici, viali e aree pavimentati, vialetti inghiaati - pulizia porticati, cappelle, magazzini, camera mortuaria, sala autoptica, lapidi di guerra, monumenti 	<p>Giornaliero</p> <p>Mensile</p>
Manutenzione verde e giardinaggio	<p>Cura delle piante, dei fiori, delle siepi e delle aree verdi interne ed esterne del cimitero:</p> <ul style="list-style-type: none"> -taglio erba -estirpazione di erbe infestanti -potatura siepi, arbusti, alberi -contenimento cespugli e siepi. -messa in sicurezza delle alberate. <p>Allestimento piante e fiori ornamentali e ciotole fiorite</p>	<p>taglio erba: ogni 15 giorni da marzo a ottobre e comunque secondo necessità durante tutto l'anno (l'erba non deve superare i cm. 10 di altezza)</p> <p>Come da programmazione indicata nel capitolato di gestione del cimitero. Immediata rimozione in caso di caduta con pericolo per utenti e operatori</p> <p>1° novembre e tutte le festività di rito</p>
Manutenzione	Manutenzione di tutti i campi	-Settimanale = Raccolta di

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022


Campi di sepoltura	di inumazione all'interno del cimitero finalizzata a garantirne il decoro e a consentire la frequentazione in sicurezza	fiori corone e cuscini appassiti -Bonifica pozzanghere - livellamento terreno - semina (se del caso) di idonea erba
Servizio idrico	Presenza di fontane per attingere acqua. Allaccio per interventi sulle sepolture effettuati da ditte private	Il servizio è garantito in diversi punti del cimitero Pagamento forfettario secondo la tariffa prevista dal capitolato di gestione del cimitero
Servizio energia elettrica	Allaccio per interventi sulle sepolture effettuati da ditte private	Pagamento forfettario secondo la tariffa prevista dal capitolato di gestione del cimitero
Servizio accompagnamento con carrozzella all'interno del cimitero per coloro che hanno problemi di deambulazione	All'interno del cimitero è garantito il servizio gratuito di accompagnamento con carrozzella	Il servizio è garantito su appuntamento contattando il numero del custode indicato sulle bacheche del cimitero o reperibile telefonando al servizio cimiteriale 035304225
Camera mortuaria	In caso di sosta in attesa di sepoltura, di cremazione o di trasporto in altro cimitero, i feretri possono essere collocati nella camera mortuaria presente nel cimitero	Il deposito dei feretri è a titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile sul sito del Comune di Seriate.
Ricerca on line dei defunti	All'interno del cimitero è presente un TOTEM per la ricerca dei defunti	Digitando il nome e cognome del defunto è possibile visualizzare l'esatta posizione della sepoltura
Accesso dei veicoli privati nel cimitero	Le ditte possono accedere nel cimitero con mezzi propri per eseguire interventi sulle sepolture Le persone con difficoltà deambulatoria possono entrare nel cimitero utilizzando la propria auto	Per le ditte = Essere in possesso dell'autorizzazione rilasciata dal servizio cimiteriale Essere titolare del contrassegno per persone disabili oppure in possesso dell'autorizzazione rilasciata dal servizio cimiteriale

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

4) Lampade votive

Il servizio d'illuminazione votiva nel cimitero civico è affidato alla ditta che ha in gestione il servizio. Alla stessa competono le manutenzioni elettriche ordinarie e straordinarie, le nuove realizzazioni, i lavori di allaccio e stacco delle lampade. Per i servizi commerciali (attivazioni, cessazioni, pagamenti, anche a seguito di esumazioni ed estumulazioni) fino al 30 giugno 2023 la ditta incaricata è la Bergamo Servizi Cimiteriali (BSC) con sede in Nembro – tel. 3458849396 – e mail info@bsc-srl.it

Per gli interventi manutentivi e la segnalazione di guasti alle lampade votive si può effettuare una segnalazione al servizio cimiteriale - tel. 035304225 - email sportello.cittadino@comune.seriata.bg.it - oppure segnalare direttamente il disservizio al custode presente al cimitero, o all'incaricato della BSC al nr.3458849396.

	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

5) Reclami e suggerimenti

Il cittadino-utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici comunali rivolgendosi al servizio cimiteriale, sia in forma verbale che scritta e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

1. in forma scritta all'indirizzo: Sportello unico del cittadino Piazza Angiolo Alebardi, 1 – 24068 Seriate;
2. tramite fax al n. 035304259;
3. tramite posta elettronica all'indirizzo :
sportello.cittadino@comune.seriate.bg.it o all'indirizzo PEC:
comune.seriate@pec.it
4. telefonicamente al n. 035/304225.
5. Compilando il modello con accesso diretto dal sito del Comune
<http://urpseriate.comunefacile.eu/>

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità e il recapito dell'utente e gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

Il Comune, entro il termine massimo di 18 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 cimiteriale.

Il Comune s'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.

6) Valutazione del grado di soddisfazione del cittadino


Per la valutazione del grado di soddisfazione dei cittadini, l'amministrazione valuta utile ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. È perciò effettuata un'attenta analisi dei reclami ricevuti e delle richieste d'informazioni e chiarimenti.

7) Validità della Carta

La presente carta, approvata con deliberazione di Giunta comunale, entra in vigore dal 1° gennaio 2023 e sarà sottoposta ad aggiornamento periodico.

8) Unità organizzativa responsabile.

Responsabile delle informazioni contenute nel presente documento è il Servizio Sportello unico del cittadino -Servizio Cimiteriale del Settore 2 del Comune di Seriate.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

9) Dove trovare la carta dei servizi

La presente carta dei servizi è reperibile presso il Servizio Cimiteriale, l'Ufficio relazioni con il Pubblico, il sito internet del Comune all'indirizzo www.comune.seriate.bg.it. Inoltre è visionabile presso il cimitero.

10) Orario dei funerali

L'orario dei funerali religiosi è regolamentato in accordo con la parrocchia; si celebrano dal lunedì al sabato, osservando i seguenti orari:

Mattina: alle ore 10.00 e alle ore 11.30

Pomeriggio: alle ore 14.30 e alle ore 15.30 (con l'ora solare)
 alle ore 15.00 e alle ore 16.30 (con l'ora legale)

I funerali civili si celebrano osservando i seguenti orari:

Mattina: alle ore 10.00

Pomeriggio: alle ore 14.00

Per ragioni di carattere climatico, ovvero per particolari contingenze, tali fasce orarie potranno essere modificate nel limite di 30 minuti di anticipo o differimento.

11) Cosa fare in caso di lutto

Se il decesso avviene in casa occorre chiamare il medico curante o la guardia medica che ne accerti le cause e compili un certificato su apposito modulo.

L'ufficiale di Stato civile o l'impresa di onoranze funebri prescelta devono avvisare il medico necroscopo, che procederà all'accertamento di morte e compilerà un ulteriore certificato.

I familiari o l'impresa di onoranze funebri devono denunciare all'ufficio di Stato Civile del Comune il decesso (con i dati anagrafici del defunto) entro 24 ore dal decesso 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 Giudiziaria, la quale dopo gli accertamenti darà disposizione per la rimozione della salma.

12 Consigli utili

Diffidare di chi, non richiesto, vi contatta per offrire servizi funebri o per segnalare un'impresa funebre;

Scegliere l'impresa funebre con calma valutando la convenienza e qualità del servizio, confrontando i prezzi, facendosi eventualmente consigliare da amici o congiunti che hanno avuto recenti esperienze;

Non esistono né sono ammesse imprese di onoranze funebri esclusive di ospedali e case di cura;

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022


Delegare possibilmente a 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;

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

5 Fattori di qualità e standard/valori garantiti.

Apertura sportello

Lo standard di qualità che il servizio cimiteriale intende rispettare è un'apertura settimanale di 28,5 ore su sei giorni lavorativi.

Ricettività telefonica:

La ricettività telefonica del servizio è di 44 ore a settimana. L'orario è il seguente:

Giorni della settimana	Orario di aperture	N. ore di apertura
Lunedì, martedì, mercoledì e venerdì	7.45 – 15.15	30
Giovedì	8.00 – 18.00	10.00
Sabato	8.00 – 12.00	4

Reperibilità per denunce di morte:

È garantita nelle domeniche e nei giorni festivi la reperibilità per le denunce di morte.

Servizi essenziali in caso di sciopero:

Sono garantiti i servizi essenziali in caso di sciopero (denunce di morte).

Pagamento tramite POS


Possibilità di avvalersi, per il pagamento dei diritti connessi al servizio cimiteriale, del pagamento degli importi dovuti mediante POS anche con funzione contactless. È anche possibile effettuare i pagamenti usando lo smartphone.

Il pagamento può essere disposto anche tramite il sito dell'Ente, nell'area servizi online – pagamenti on line al seguente link, scegliendo la voce che interessa:

Pagamenti liberi e con codice IUV all'interno di PagoPA Lombardia

Acquisizione d'ufficio della documentazione necessaria alla cremazione per gli iscritti alla SOCREM di Bergamo.

Per i defunti iscritti alla SOCREM di Bergamo e deceduti sul territorio comunale, è attiva la trasmissione d'ufficio della documentazione da parte della società che

 Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

registra le iscrizioni. Pertanto i familiari sono sollevati dall'onere di produrre la documentazione necessaria all'emissione del provvedimento autorizzativo.

Garantire servizi funebri a prezzi calmierati.

Tramite apposito accordo con la ditta Centro Servizi funebri CSF di Giuseppe e Alessandra Vavassori, operante sul territorio comunale, l'ente garantisce prezzi calmierati per i funerali dei residenti sul territorio comunale.


Tumulazione gratuita presso il cimitero comunale dei feti e nati morti.

Con esplicita previsione nel capitolato d'appalto per la gestione del cimitero comunale è garantita la tumulazione gratuita nel cimitero di Seriate di:

- feti e nati morti, appartenenti a famiglie residenti a Seriate, qualunque sia il luogo di decesso;
- feti e nati morti presso il locale ospedale Bolognini, per i quali vi sia disinteresse da parte della famiglia.

Accesso e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico.

Indicatore	Standard di qualità
Sala d'attesa	Presenza di una sala d'attesa.
Percorsi dedicati	Presenza di differenti percorsi a seconda delle tipologie di servizio. In particolare sono state abilitate corsie preferenziali per le persone con disabilità e le donne in stato di gravidanza.
Punto di accoglienza	Presenza di un servizio dedicato per fornire risposte immediate al cittadino, per il ritiro di documenti, per la compilazione assistita dei modelli di autocertificazione. Allo scopo sono disponibili modelli vari attinenti alle attività di sportello.
Segnaletica informativa interna ed esterna	Presenza di segnaletica informativa e di orientamento interna ed esterna.
Informazioni di pubblica utilità	Supporti per la distribuzione di materiale informativo cartaceo.
Totem di gestione delle code riassuntivo dei servizi offerti	Dal totem i cittadini prelevano il biglietto dello sportello di interesse, attendono il proprio turno, sono attivati sia con chiamata vocale che dal monitor di riferimento. Per migliorare l'accesso ai servizi erogati, il totem registra con maggiore dettaglio le relative casistiche.

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

Polifunzionalità degli sportelli.

Lo sportello unico del cittadino è un servizio multifunzionale. A fronte di una sola richiesta da parte del cittadino, corrisponde il massimo di risposte possibili da parte degli uffici comunali.

Per esempio, l'effettuazione della registrazione della denuncia di morte genera in automatico tutta una serie di risultati: rilascio certificati ed estratti contestualmente alla stesura dell'atto di morte, rilascio autorizzazioni al trasporto, autorizzazioni alla cremazione o all'affido ceneri, o dispersione ceneri, concessione cimiteriale

TOTEM per consultazione sepoltura defunti nel cimitero

Presenza di un totem presso il cimitero a disposizione dei cittadini per:

- verificare l'esatta sepoltura dei defunti nel cimitero di Seriate

Questo servizio è curato dal gestore del cimitero

Servizi da casa.

Anagrafe al telefono/mail.

Chiamando il numero telefonico 035/304225 o scrivendo a sportello.cittadini@comune.seriata.bg.it è possibile ottenere le informazioni in merito alle pratiche cimiteriali

Risposta alle segnalazioni e ai reclami.

Risposta entro i 18 giorni a segnalazioni e reclami. I termini sono prorogabili a 30 giorni per casi particolarmente complessi.


Pubblicazione sul sito dei procedimenti amministrativi e dei relativi modelli relativi alla gestione dei servizi cimiteriali.

Pubblicazione di tutti i modelli contestualmente alla loro adozione.

Informazione dei cittadini sulle nuove procedure tramite invio di newsletter.

Affidabilità

Standard di qualità	Obiettivi di qualità delle prestazioni rese
Numero di interruzioni/sospensioni del servizio nei prodotti erogati allo sportello	Massimo 10

 Città di Seriate Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

6. Monitoraggio e valutazione dell'attività svolta.

Ogni anno il dirigente responsabile dello sportello unico del cittadino redige un rapporto di valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei servizi segnalando:

- i casi in cui sono rilevati scostamenti dagli standard di qualità indicati
- gli esiti delle indagini relative alla valutazione della soddisfazione degli utenti
- le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dai cittadini.

Il rapporto di valutazione viene trasmesso al segretario generale e alla Giunta, al fine di definire eventuali revisioni agli standard definiti nella Carta dei servizi.

Rilevazione soddisfazione degli utenti del servizio



Lo sportello unico del cittadino promuove periodicamente, dal 2019 con cadenza triennale, ricerche per rilevare il livello di soddisfazione dei cittadini sui servizi erogati.

Dal 2024 sarà rilevata anche la soddisfazione per i servizi cimiteriali.

7. Obiettivi di mantenimento e di miglioramento.

Gli obiettivi che lo sportello unico del cittadino si pone per mantenere e/o migliorare la qualità dei servizi offerti sono:

- ampliare il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico anche mediante l'acquisizione di nuove procedure allo sportello o tramite i servizi online
- rispettare i tempi di erogazione dei servizi e ampliare le fonti di informazione migliorando l'accesso ai servizi mediante le procedure online
- mantenere dei canali preferenziali per l'accesso ai servizi dei cittadini con disabilità e per le donne in stato di gravidanza. garantire la possibilità di effettuare pagamenti con POS per i servizi cimiteriali
- mantenere, presso il cimitero comunale: - l'installazione di un totem multimediale per facilitare la ricerca dei defunti; - il servizio di accompagnamento con sedia a rotelle per le persone con difficoltà motoria; - il

  Comune di Seriate Sportello Unico del Cittadino	Specifica del Sistema di Gestione per la Qualità	S06
	Carta dei servizi cimiteriali	Rev. 0 di ottobre 2022

funzionamento di un defibrillatore semiautomatico, con personale formato all'uso, con il fine di salvare la vita agli utenti e/o operatori in caso di arresto cardiaco.