

Carta dei servizi cimiteriali

Comune di Montecatini Terme
Servizi Cimiteriali
Anno: 2009

Carta pubblicata in
Carta aggiornata al

INDICE

COS'E' LA "CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI"	3
NORME E PRINCIPI	3
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	4
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	4
FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	4
A chi si rivolge.....	4
Uffici comunali competenti in materia.....	5
Cosa fare in caso di lutto.....	5
Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi.....	5
Quanto costano i servizi e le concessioni cimiteriali	5
I SERVIZI CHE OFFRIAMO	6
Ammissione al Cimitero.....	6
Autorizzazione al trasporto da e per cimitero di altro Comune.....	6
Autorizzazione al trasporto verso l'estero.....	7
Servizi gratuiti.....	7
Cremazione.....	7
Affidamento ceneri a familiare.....	7
Tumulazione.....	8
Inumazione.....	8
Esumazione – Estumulazione	8
Concessioni Cimiteriali	9
Rinunce e Rimborsi.....	10
Uso delle sepolture private	11
Lampade votive	11
STANDARD DI QUALITA'	13
RAPPORTI CON I CITTADINI	13
RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	13
ACCESSO AGLI ATTI	14
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	14
INFORMAZIONI UTILI	14
UFFICI DI RIFERIMENTO.....	15
Servizi e Concessioni Cimiteriali, istanze lampade votive.....	15
Affidamento ceneri a familiare – denunce di morte e certificazioni	15
Servizio di trasporto e forniture gratuite per persone indigenti.....	15
Manutenzione impianti - Autorizzazioni costruzioni sepolture private e cappelle gentilizie.....	15
RECAPITI E ORARI APERTURA CIMITERI	16
ATTI A DISPOSIZIONE DEL PUBBLICO	16
PUBBLICITA'	17

1

COS'E' LA "CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI"

La Carta dei Servizi Cimiteriali del Comune di Montecatini Terme, descrive i servizi erogati ai cittadini in materia di Polizia Mortuaria, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come usufruirne.

In particolare la Carta definisce le modalità per ottenere i documenti atti all'erogazione dei Servizi Cimiteriali, e fornisce informazioni inerenti le pratiche cimiteriali in ambito comunale.

La Carta dei Servizi sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato nella Scheda A, riportante i costi dei servizi e gli indicatori standard;

2

NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi Cimiteriali si ispira ai seguenti principi:

- UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

- IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti quelli che ne usufruiscono; va assicurata la conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

- CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo e segnalati tempestivamente i tempi di disservizio.

- PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

- CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri d'erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può usufruire.

- EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

3

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi Cimiteriali sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni";
- D.lg. n. 286 del 30/07/1999 "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";
- Titolo VI del Testo Unico delle Leggi Sanitarie 27.07.1934;
- D.P.R. 10.09.1990 n°285 (Regolamento di Polizia Mortuaria);
- Circolari del Ministero della Sanità n°24 del 24.06.1993 e n° 10 del 31.07.1998;
- Legge 30 marzo 2001 n°130, nonché delle Leggi Regionali n°16/2000, n°58/2001 e n.29/2004;
- Regolamento di Polizia Mortuaria approvato con delibera del Consiglio Comunale di Montecatini Terme n.9 del 31 Gennaio 2003, modificato con delibera del Consiglio Comunale n.86 del 12 Settembre 2006;

4

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Le attività di sportello sono incentrate sull'espletamento dei procedimenti previsti in materia di Servizi Cimiteriali - per il rilascio di autorizzazioni in applicazione della normativa nazionale in materia di Polizia Mortuaria (D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285), e del Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria.

Le attività istituzionali svolte dal Comune riguardano i servizi in ambito Comunale relativi alla Polizia Mortuaria, intendendosi per tali quelli riferiti alle salme, ai trasporti funebri, alla concessione di manufatti destinati a sepoltura privata, alle autorizzazioni amministrative inerenti alla tumulazione/estumulazione ed inumazione/esumazione, e in genere, a diverse attività connesse con la cessazione della vita. Sono inoltre forniti servizi inerenti le istanze di attivazione dell'illuminazione votiva.

A chi si rivolge

Il servizio fornito, si rivolge ai cittadini colpiti dall'evento luttuoso ed alle imprese di onoranze funebri, con particolare riferimento alle pratiche di concessioni e tariffe dei servizi cimiteriali.

Uffici comunali competenti in materia

- **Ufficio Stato Civile** - Per le denunce, le certificazioni e l'affidamento delle ceneri a familiari.
- **Ufficio Economato** - per Richieste di sepoltura, rilascio di concessioni di loculi e ossari, esumazioni e estumulazioni, pratiche relative alle lampade votive.
- **Ufficio Servizi Sociali** - Per esenzioni e certificazioni relative a prestazione di servizi per persone indigenti.
- **L'Ufficio Lavori Pubblici** - Per le autorizzazioni alla costruzione e alla concessione di tombe di famiglia e cappelle gentilizie, manutenzione impianti ecc.

Nella parte relativa alle informazioni utili (punto 8) sono riportate le indicazioni specifiche in merito ai recapiti degli uffici competenti.

Cosa fare in caso di lutto

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

La famiglia o l'agenzia di onoranze funebri prescelta deve:

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

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

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

Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi

Per ottenere le necessarie autorizzazioni riguardo le concessioni cimiteriali, l'interessato deve presentarsi presso l'Ufficio Economato, munito dei documenti richiesti e gli eventuali valori bollati (per lo specifico si rimanda alla **scheda A, aggiornata annualmente con le tariffe in vigore**).

Le informazioni possono essere richieste anche telefonicamente, via e-mail, fax, posta, (con le modalità indicate nella parte relativa alle informazioni utili al successivo punto 8), lasciando un recapito cui inviare i dati e la documentazione richiesta.

Quanto costano i servizi e le concessioni cimiteriali

I costi delle concessioni cimiteriali e dei servizi erogati dal Comune, si riferiscono alle tariffe in vigore al momento di presentazione delle istanze, stabilite annualmente con atti deliberativi della Giunta Municipale, ed ai valori bollati richiesti, **come specificato nella scheda A, aggiornata annualmente con le tariffe in vigore**.

Le tariffe, le procedure ed il Regolamento di Polizia Mortuaria si possono consultare e scaricare anche dal sito internet del Comune di Montecatini Terme: www.comune.montecatini-terme.pt.it (Comune - gli uffici dalla a alla z - servizi cimiteriali).

5

I SERVIZI CHE OFFRIAMO

Le seguenti descrizioni forniscono un quadro generale dei servizi offerti. Tutti i servizi descritti in questo paragrafo sono oggetto di autorizzazione, concessione o erogazione di servizio a domanda individuale. Per approfondimenti sugli argomenti trattati, si rimanda al Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria, approvato con delibera del Consiglio Comunale di Montecatini Terme n.9 del 31 Gennaio 2003 e modificato con delibera del Consiglio Comunale n.86 del 12 Settembre 2006. Per indicazioni specifiche è attivo il servizio di informazioni, come riportato nella parte relativa alle informazioni utili (punto 8).

Ammissione al Cimitero

Nei cimiteri comunali, salvo sia richiesta altra destinazione, sono ricevute e sepolte, senza distinzione di origine, di cittadinanza, di religione, le salme di persone decedute nel territorio del Comune o che, ovunque decedute, avevano nel Comune, al momento della morte, la propria residenza.

Indipendentemente dalla residenza e dal luogo della morte sono altresì ricevute le salme:

- delle persone che risultino essere state in vita concessionarie – nei cimiteri di Montecatini Terme – di sepoltura privata, individuale o di famiglia.
- del coniuge del residente nel Comune;
- dei genitori o figli di sepolti nel Comune;
- di coloro che abbiano avuto la residenza per almeno 20 anni nel Comune.
- di genitori, fratelli e sorelle, figli di persone residenti nel Comune di Montecatini Terme ininterrottamente da almeno cinque anni dalla data della richiesta. (Tale possibilità è attuabile compatibilmente con la effettiva disponibilità di spazi o strutture cimiteriali e comunque tramite un monitoraggio, annuale, delle istanze pervenute e soddisfatte).
- cittadini illustri o benemeriti che si siano distinti per opere di ingegno o per servizi resi alla comunità, negli appositi spazi individuati dal Piano dei Cimiteri – su autorizzazione del Sindaco previo assentimento del Consiglio Comunale.

Autorizzazione al trasporto da e per cimitero di altro Comune

Trasporto da altri Comuni

Se il familiare del defunto intende trasportare la salma nei cimiteri del Comune di Montecatini Terme da un altro Comune e risulta in possesso dei requisiti previsti per l'ammissione al cimitero, presenta all'Ufficio Economato apposita domanda corredata dell'autorizzazione dell'ufficiale di Stato civile (nel caso di traslazione successiva alla prima sepoltura è sufficiente l'indicazione dei dati anagrafici del defunto) e dell'autorizzazione della ASL rilasciata ai sensi degli artt.9 e 10 del Regolamento comunale (verifica feretri).

L'Ufficio Economato, verificato il possesso dei requisiti e della documentazione richiesta rilascia la relativa autorizzazione.

Trasporto verso altri Comuni

Analogamente, nel caso in cui il familiare di defunto già tumulato presso uno dei cimiteri del Comune di Montecatini Terme intenda trasportare la salma in altri Comuni, presenta all'Ufficio Servizi Cimiteriali la relativa richiesta di

trasferimento, corredata dell'autorizzazione dell'ufficiale di Stato civile (nel caso di traslazione successiva alla prima sepoltura è sufficiente l'indicazione dei dati anagrafici del defunto) e dell'autorizzazione della USL rilasciata ai sensi degli artt.9 e 10 del Regolamento comunale (verifica feretri).
L'Ufficio Servizi Cimiteriali, verificato il possesso dei requisiti per il trasferimento e della documentazione richiesta rilascia la relativa autorizzazione.

Autorizzazione al trasporto verso l'estero.

Se il familiare del defunto intende trasportare la salma all'estero, dovrà essere presentata apposita domanda all'Ufficio Stato Civile, che a seconda che si tratti di Stati aderenti alla convenzione di Berlino del 10 febbraio 1937, rilascerà il passaporto mortuario o autorizzazione al trasferimento della salma nel caso di paesi non aderenti.

Servizi gratuiti

Il Comune, tramite l'ufficio Servizi Sociali e subordinatamente alla richiesta degli interessati ove esistano, effettua un'istruttoria sulla composizione del nucleo familiare e sulla situazione economica degli interessati e, in caso di esito positivo, si fa carico del servizio di trasporto, della fornitura gratuita della cassa e dell'inumazione qualora si tratti di trasporti interni al Comune di decesso.

Cremazione

Il Comune si avvale del o degli impianti funzionali più facilmente raggiungibili, previa la stipula di accordi con i gestori dei medesimi.
A richiesta degli interessati ed in base a concessione l'urna è collocata nel cimitero in apposita nicchia, mensola, colombario, salvo si disponga per la collocazione in sepoltura privata o delle ceneri in cinerario comune.

Le urne cinerarie possono essere accolte anche in colombari appartenenti a privati o ad Associazioni che abbiano tra i propri fini quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati (art. 79/3 del D.P.R. 10 settembre 1990, n°285) e che comprovino di essere associazioni riconosciute a termine del Codice Civile, costruiti in aree avute in concessione dal Comune nel cimitero, purché sia esclusa ogni ipotesi di lucro e speculazione.

Qualora la famiglia non abbia provveduto per alcuna delle destinazioni di cui sopra le ceneri vengono disperse nel cinerario comune.

Affidamento ceneri a familiare

I familiari di persona defunta possono ottenere, dopo la cremazione della salma, l'affidamento delle ceneri del "de cuius", fermo restando la volontà espressa dal medesimo, in conformità alla vigente normativa.

Le ceneri date in affidamento debbono essere conservate, previa autorizzazione dell'Ufficiale di Stato Civile del Comune, in urne sigillate con l'indicazione dei dati anagrafici del defunto, nel rispetto della volontà espressa dal defunto stesso o, in mancanza, dal coniuge o altro familiare avente diritto. L'affidatario dovrà assumersi la responsabilità per la custodia delle ceneri, indicando altresì l'indirizzo dell'abitazione presso la quale verranno conservate, consentendo anche l'accesso agli addetti, per eventuali controlli, con conseguente obbligo di dare tempestiva notizia al Comune di eventuali variazioni concernenti la custodia o la dislocazione.

La dispersione delle ceneri è consentita nei seguenti luoghi (indicati dalle normative vigenti (Legge 30 marzo 2001, n.130 e L.R. 31 maggio 2004 n.29):

- a) in aree a ciò destinate all'interno dei cimiteri;
- b) in montagna, a distanza di oltre duecento metri da centri e insediamenti abitativi;
- c) in mare, ad oltre mezzo miglio dalla costa;
- d) nei laghi, ad oltre cento metri dalla riva, nei tratti liberi da natanti e manufatti;
- e) nei fiumi, nei tratti liberi da natanti e manufatti;
- f) in aree naturali appositamente individuate, nell'ambito delle aree di propria pertinenza, dai comuni, dalle province, dalla Regione;
- g) in aree private.

Presso il cimitero di Montecatini Terme è prevista un'area destinata alla dispersione delle ceneri. Devono essere inoltre consentite forme rituali di commemorazione al momento della dispersione delle ceneri.

Per i casi di affidamento dell'urna cineraria o di dispersione delle ceneri, è realizzato nel cimitero, a memoria perenne, un apposito "cippo" collettivo che riporta i dati anagrafici del defunto.

Per informazioni e autorizzazioni è possibile rivolgersi all'Ufficio di Stato Civile (come indicato nella parte relativa alle informazioni utili al successivo punto 8).

Tumulazione

Sono a tumulazione le sepolture di feretri, cassette, resti od urne cinerarie in opere murarie – loculi o cripte – costruite dal Comune o dai concessionari di aree laddove vi sia l'intenzione di conservare per un periodo di tempo determinato le spoglie mortali.

Le sepolture private a sistema di tumulazione sono oggetto di concessione e soggette a pagamento delle tariffe dei Servizi Cimiteriali.

Inumazione

Si definiscono comuni le sepolture a terra, cosiddette per inumazione – come specificatamente descritte dal D.P.R. 285/90 - assegnate ogni qualvolta non sia richiesta una sepoltura privata.

Il tempo ordinario di inumazione è di 10 anni.

Le sepolture per inumazione sono oggetto di autorizzazione e soggette a pagamento delle tariffe per i Servizi Cimiteriali.

Esumazione – Estumulazione

L'esumazione

L'esumazione è l'operazione cimiteriale consistente nello scavo ed estrazione del feretro seppellito in terra ed è regolata dalle disposizioni di cui agli artt.83,84 e 85 del D.P.R. 285/90.

Le operazioni di esumazione si distinguono tra ordinarie e straordinarie.

L'esumazione ordinaria è l'operazione effettuata d'ufficio dal comune alla scadenza del termine decennale di sepoltura e previa pubblicazione di avviso con il nominativo delle salme interessate.

A tale scopo, annualmente vengono predisposti, per ciascun cimitero, gli elenchi con l'indicazione delle salme per le quali verrà effettuata l'esumazione ordinaria.

Il servizio di esumazione è soggetto al pagamento della tariffa vigente e stabilita annualmente con delibera della Giunta Municipale, pertanto a seguito dell'esumazione, il Comune invierà la richiesta di pagamento agli eredi del defunto. Gli eredi potranno altresì disporre la raccolta dei resti mortali in apposita urna in ossarietto mediante sottoscrizione del contratto di concessione e pagamento della relativa tariffa. In assenza di altre indicazioni i resti saranno sepolti in ossario comune.

Con il termine esumazione straordinaria s'intende l'esumazione eseguita prima del termine decennale, per ordine dell'autorità giudiziaria a causa di indagini nell'interesse della giustizia o, previa autorizzazione del Comune, per il trasporto in altre sepolture o per la cremazione.

Le esumazioni straordinarie sono soggette alla preventiva autorizzazione del competente organo dell'Azienda Sanitaria Locale, sono eseguite alla presenza della personale della stessa A.S.L. o di personale tecnico da lui delegato e sono soggette al pagamento della vigente tariffa relativa al servizio di esumazione.

L'estumulazione

L'estumulazione è l'operazione cimiteriale consistente nell'apertura del tumulo funebre ed estrazione del feretro ivi tumulato.

Le estumulazioni si suddividono in ordinarie e straordinarie.

Sono estumulazioni ordinarie quelle eseguite, previo provvedimento del Dirigente del Servizio incaricato, allo scadere della Concessione a tempo determinato, comunque dopo una permanenza nel tumulo non inferiore a 30 anni.

Le estumulazioni straordinarie possono essere eseguite anche prima dello scadere dei trenta anni e/o della concessione a) su ordine dell'Autorità Giudiziaria, b) a richiesta dei familiari interessati, subordinatamente all'autorizzazione del Dirigente del Servizio incaricato, ove si voglia trasportare la salma in altra sepoltura o provvedere alla cremazione.

Le estumulazioni straordinarie debbono comunque essere eseguite alla presenza del competente organo della A.S.L. o di personale tecnico da lui delegato e sono soggette al pagamento della vigente tariffa comunale relativa al servizio di estumulazione.

Concessioni Cimiteriali

La concessione cimiteriale è il diritto all'uso di aree o manufatti costruiti dal Comune e adibiti alla sepoltura di salme, resti morali o ceneri per un periodo di tempo determinato, previa stipula di apposito contratto. Tale diritto può essere concesso nei limiti previsti dal piano regolatore cimiteriale.

Le concessioni possono riguardare: a) sepolture individuali, (loculi, posti individuali, ossarietti, nicchie per singole urne cinerarie, ecc.), b) sepolture per famiglie, Enti e collettività (tombe a più posti).

Il rilascio della concessione è subordinato al possesso dei requisiti per l'ammissione al cimitero (vedi precedente paragrafo "Ammissione al Cimitero") ed pagamento del canone stabilito annualmente dalla Giunta Municipale.

La concessione comporta il diritto d'uso della sepoltura a tempo determinato. L'attuale Regolamento disciplina in 30 anni la durata della concessione. La stessa è comunque rinnovabile ai sensi del vigente regolamento di Polizia Mortuaria.

E' ammessa la tumulazione in un unico loculo di un feretro unitamente ad uno o più contenitori di resti mortali o ceneri. Ove le dimensioni del loculo non lo consentano, la tumulazione dei resti mortali e delle ceneri o, se successiva del feretro, non potrà essere effettuata. Nel contratto di concessione devono comunque essere riportati i dati identificativi della salma, dei resti mortali o delle ceneri tumulati nello stesso manufatto. Se tali tumulazioni avvengono in tempi successivi è pertanto necessario recarsi preventivamente allo sportello dell'ufficio economato per richiedere l'integrazione del contratto di concessione.

La concessione viene stipulata fra il Comune ed un familiare del defunto e non può essere ceduta a terzi, ma solo retrocessa al Comune stesso.

L'atto di concessione deve indicare:

- la natura della concessione e la sua identificazione, il numero di posti salma realizzati o realizzabili;
- la durata;
- la/e persona/e o, nel caso di Enti e collettività il legale rappresentante pro tempore, i concessionari/ie;
- le salme destinate ad esservi accolte o i criteri per la loro precisa individuazione (sepolcro gentilizio o familiare);
- gli obblighi ed oneri cui è soggetta la concessione, ivi comprese le condizioni di decadenza o di revoca (nonché tutti gli altri obblighi e adempimenti previsti dal vigente Regolamento di Polizia Mortuaria).

Modalità di concessione

La sepoltura individuale può concedersi nei seguenti casi:

- per salma, resti o ceneri per i loculi o posti individuali;
- per resti, ceneri, o salme dei neonati per gli ossari;
- su richiesta di un residente con età superiore agli 80 anni;
- su richiesta di coniuge superstite del defunto o coniuge del titolare del diritto di sepoltura.

Modifica della destinazione del loculo od ossario

Per poter procedere alla modifica della concessione, l'interessato deve presentare all'Ufficio Economato la richiesta di modifica della concessione unitamente al contratto originariamente stipulato. L'Ufficio, verificato il possesso dei requisiti per effettuare la modifica, predispone gli atti per la stipula il relativo contratto.

Rinunce e Rimborsi

Il Comune ha facoltà di accettare la rinuncia a concessione di sepoltura individuale a tempo determinato purché la sepoltura non sia stata occupata da salma o quando, essendo stata occupata, la salma sia trasferita in altra sede nell'ambito dello stesso cimitero od in altro cimitero comunale, fermo restando il pagamento degli oneri di concessione per la nuova sistemazione. In tali casi, spetterà al concessionario od agli aventi titolo alla concessione rinuncianti, il rimborso di una somma pari alla metà della tariffa in vigore al momento della rinuncia e rapportata al periodo residuo rispetto alla durata originaria della concessione calcolato per ogni anno intero o frazione superiore a 6 mesi.

Non è riconosciuto alcun rimborso in caso di trasferimento del defunto al di fuori dei cimiteri comunali.

Il diritto al rimborso è altresì vincolato alla stipula di apposito contratto di rinuncia alla concessione.

Uso delle sepolture private

Il diritto d'uso della sepoltura privata per loculi o sepolcri, di norma, è riservato alla persona del concessionario e a quella della sua famiglia ovvero alle persone regolarmente iscritte all'Ente concessionario (corporazione, istituto, ecc.), fino al completamento della capienza del sepolcro, salvo diverse indicazioni previste nell'atto di concessione.

Nel caso di decesso del concessionario della sepoltura individuale, i diritti e gli obblighi derivanti dal contratto di concessione sono trasferiti ai discendenti del concessionario. Nel caso in cui vengano richieste operazioni ed interventi cimiteriali o modificazioni degli atti concessori (tumulazioni, estumulazioni, subentri, rinunce, ecc.) si presume che colui che agisce lo faccia con l'accordo di tutti i soggetti a vario titolo interessati. In ogni caso il Comune rimarrà estraneo alle controversie che sorgano tra le parti interessate.

La famiglia del concessionario è da intendersi composta dagli ascendenti e dai discendenti in linea retta e collaterali; per questi familiari - ed eventualmente per le salme di persone che risultino essere state conviventi del Concessionario o per le quali lo stesso concessionario riconosca una particolare benemeranza - la sepoltura deve essere autorizzata di volta in volta dal titolare della concessione con una apposita dichiarazione.

Rimangono tassativamente escluse dal diritto all'uso della sepoltura tutte le persone che non risultino legate al titolare della concessione in uno dei modi suesposti.

Con la concessione il Comune conferisce ai privati il solo diritto d'uso della sepoltura, diritto che non è commerciabile né trasferibile o comunque cedibile. Ogni atto contrario è nullo di diritto.

Il concessionario ha diritto all'uso della concessione nei limiti dell'atto concessorio e del presente Regolamento, senza alcuna pretesa in merito alla conservazione delle distanze o dello stato delle opere e delle aree attigue alla sepoltura, che il Comune può in ogni tempo modificare ed impiegare per esigenze del Cimitero.

Lampade votive

L'utente può richiedere l'attivazione del servizio di illuminazione votiva per una o più sepolture dislocate nei cimiteri cittadini.

Presso l'Ufficio Economato - **(Per le informazioni sugli orari ed i recapiti del Servizio consultare il punto 8)**, 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 Economato in orario di ricevimento con la seguente documentazione:
 - una marca da bollo
 - Documento d'identità in corso di validità e codice fiscale
 - Se si è già utenti e si vuole aggiungere una nuova lampada votiva, occorre la ricevuta dell'ultimo pagamento effettuato
 - Domanda compilata (è comunque possibile ritirare i moduli al momento e richiedere assistenza per la compilazione).

Variazioni

Per richiedere variazioni (intestataria utenza, variazione indirizzo) è sufficiente compilare la domanda e presentarsi presso lo sportello dell'ufficio Economato in orario di ricevimento, con un documento d'identità in corso di validità e con il codice fiscale.

Agevolazioni

La tariffa agevolata è applicata agli utenti in base al reddito annuo del nucleo familiare dichiarato ai fini IRPEF e relativo all'anno precedente: ogni anno la Giunta Comunale approva lo scaglione di reddito da non superare. Per poter usufruire della tariffa agevolata è necessario compilare e presentare all'ufficio Economato il relativo modulo unitamente alla fotocopia di un documento d'identità del sottoscrittore con le seguenti modalità:

- ❖ al momento della richiesta dell'allacciamento per le nuove utenze
- ❖ entro e non oltre il 30 giugno di ogni anno per gli utenti che usufruiscono del servizio.

Il modulo per poter usufruire delle agevolazioni può essere scaricato sul sito Internet <http://www.comune.montecatini-terme.pt.it> oppure ritirato presso l'ufficio Economato in Via Marruota 70. Il modulo deve essere compilato e presentato all'ufficio Economato (anche tramite servizio postale, fax o Posta Elettronica Certificata) unitamente alla copia dell'ultimo pagamento effettuato, alla fotocopia di un documento d'identità in corso di validità e alla copie del codice fiscale;

La domanda deve pervenire entro e non oltre il 30 giugno di ogni anno secondo una delle seguenti modalità:

- recapito diretto all'ufficio Servizi Cimiteriali in Via Marruota 70
- recapito diretto all'ufficio protocollo in Viale Verdi 46
- invio tramite posta
- invio tramite fax al numero 0572.918.528
- invio tramite Posta Elettronica Certificata all'indirizzo comune.montecatiniterme@postacert.toscana.it;

Multiutenza

La tariffa multiutenza è applicata agli utenti intestatari di più di due lampade votive che ne facciano richiesta compilando e presentando all'ufficio Economato il relativo modulo unitamente alla fotocopia di un documento d'identità del sottoscrittore entro e non oltre il 30 giugno di ogni anno.

La tariffa può essere applicata anche al momento della nuova istanza di allacciamento.

Può usufruire di tale tariffa chi è intestatario di più di due lampade votive e la tariffa in vigore viene applicata ad ogni utenza oltre la seconda. Ciascuna lampada deve essere allacciata alla tomba di un parente dell'utente. Per parente si intende:

- ascendente in linea retta,
- discendente in linea retta,
- collaterale.

Il modulo per poter usufruire della tariffa multiutenza può essere scaricato sul sito Internet <http://www.comune.montecatini-terme.pt.it> oppure ritirato presso l'ufficio Economato in Via Marruota 70. Il modulo deve essere compilato e presentato all'ufficio Economato (anche tramite servizio postale, fax o Posta Elettronica Certificata) unitamente alla copia dell'ultimo pagamento effettuato, alla fotocopia di un documento d'identità in corso di validità e alla copie del codice fiscale.

Prima di presentare la domanda, è possibile richiedere informazioni sulla situazione della propria utenza all'Ufficio Economato per verificare il tipo di domanda da presentare (nuova istanza in multiutenza, applicazione tariffa multiutenza sulle lampade già attivate).

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 compilando l'apposito modulo reperibile sul sito internet <http://www.comune.montecatini-terme.pt.it> o presso lo sportello dell'ufficio Economato.

Il modulo deve essere compilato e presentato all'ufficio Economato (anche tramite servizio postale, fax o Posta Elettronica Certificata) unitamente alla copia dell'ultimo pagamento effettuato, alla fotocopia di un documento d'identità in corso di validità e alla copie del codice fiscale.

La disdetta è soggetta al pagamento della vigente tariffa, stabilita annualmente dalla Giunta Municipale, nonché della quota del canone relativo alla utenza votiva rapportato ai mesi per i quali si è fruito del servizio a partire dall'inizio dell'anno.

Presso l'Ufficio Economato, 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.

Modalità di pagamento

Il canone annuale di illuminazione votiva è stabilito dalla Giunta Municipale ed è riscosso in via posticipata nel mese di ottobre di ogni anno.

Il Comune, all'inizio di ottobre, invia tramite il servizio postale a ciascun utente la richiesta di pagamento relativa alle lampade votive allo stesso intestate, unitamente al bollettino postale di pagamento contenente tutte le indicazioni per poter effettuare il versamento, nonché la relativa scadenza.

L'importo dovuto può essere corrisposto nei modi seguenti:

- presso uno sportello di Poste Italiane Spa con il bollettino prestampato;
- presso qualsiasi sportello della Cassa di Risparmio di Pistoia e Pescia;
- presso una delle postazioni "Punto Giallo" dislocate in Municipio, sede di Viale Verdi al piano terra e presso la sede dei Vigili Urbani in via del Salsero 171.

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

6

STANDARD DI QUALITA'

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Comune garantisce agli utenti. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Gli standard sono dettagliati nella scheda "A", allegata alla carta del servizio.

7

RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, il Comune ha istituito le seguenti forme di ascolto degli utenti:

RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'Ufficio Economato è a disposizione per ricevere eventuali suggerimenti e/o reclami per disservizi o mancato rispetto degli impegni fissati nella presente

Carta, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente Consiglio dei Ministri del 27/01/1994. Il reclamo deve essere formulato in modo preciso e con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, con particolare riguardo a:

- ❖ comportamento del personale
- ❖ qualità del servizio reso
- ❖ rispetto degli standard individuati nella presente carta

I suggerimenti e le segnalazioni possono essere introdotti nelle apposite urne collocate all'interno delle sedi dell'Ufficio Economato. I reclami possono anche essere inoltrati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico direttamente o tramite il sito internet del Comune.

In ogni caso, la sede che riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla all'Ufficio competente per il tipo di problema segnalato. Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 15 giorni sarà comunque inoltrata al cittadini una comunicazione nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

ACCESSO AGLI ATTI

L'utente e le Associazioni dei Consumatori hanno inoltre il diritto di accesso a tutte le informazioni aziendali che li interessano e agli atti amministrativi ai sensi e secondo le modalità previste dalla Legge 7 agosto 1990 e successive modificazioni.

Il Comune riconosce all'utente ed alle Associazioni dei Consumatori anche la possibilità di presentare richieste di informazioni in forma scritta alle quali si impegna a rispondere entro 30 giorni lavorativi.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza, tramite, ad esempio, indagini quantitative (somministrazione, diretta, telefonica o tramite sito internet del comune, di questionari) ad un campione di utenti.

I risultati delle indagini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

8

INFORMAZIONI UTILI

Oltre a recarsi personalmente presso la sede di Via Marruota 70 (piano terreno) negli orari di apertura, è possibile contattare l'Ufficio Economato nei seguenti modi:

- **via fax al numero 0572 918528**
- **per telefono ai numeri 0572 918525 – 918526**
- **per e-mail: economato@comune.montecatini-terme.pt.it**
- **tramite skype*: mt.economato**

* Dal mese di Luglio 2009 è possibile chiamare alcuni uffici del Comune di Montecatini Terme gratuitamente, se si possiede un abbonamento ad internet 24h, o al solo costo di connessione alla rete, da qualunque parte ci si trovi.

Il sistema sfrutta la tecnologia VOIP, ovvero la trasmissione della voce attraverso il protocollo IP che è alla base della comunicazione su Internet, conosciuta comunemente come "Il telefono su internet", con qualità anche superiore al normale telefono. (per maggiori informazioni consultare la scheda allegata A).

Uffici di riferimento

Servizi e Concessioni Cimiteriali, istanze lampade votive

<i>Ufficio</i>	Economato
<i>Indirizzo</i>	Via Marruota, 70, piano terreno
<i>Orario di apertura al pubblico</i>	martedì 14,30 - 17,00 giovedì 9,00 - 13,00
<i>Telefono</i>	0572.918525 - 0572.918526 - 0572.918530 - 0572.918531
<i>Sabato e festivi</i>	348.7330082
<i>Fax</i>	0572.918528
<i>E-mail</i>	economato@comune.montecatini-terme.pt.it
<i>Skype</i>	mt.economato

Affidamento ceneri a familiare – denunce di morte e certificazioni

<i>Ufficio</i>	Stato Civile
<i>Indirizzo:</i>	interno del Palazzo Comunale, viale Verdi n. 46, entrando a sinistra delle scale
<i>Orario di apertura al pubblico:</i>	Dal lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00 martedì e giovedì dalle ore 14,30 alle ore 17,00
<i>Telefono:</i>	0572 918211
<i>Fax :</i>	0572918 295
<i>E-mail :</i>	statocivile@comune.montecatini-terme.pt.it

Servizio di trasporto e forniture gratuite per persone indigenti

<i>Ufficio</i>	Servizi Sociali
<i>Indirizzo:</i>	Via delle Saline, 88
<i>Orario di apertura al pubblico:</i>	Dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.00 inoltre il Martedì e Giovedì dalle 15 alle 17
<i>Telefono:</i>	0572 773531
<i>Fax :</i>	0572 773531
<i>E-mail :</i>	ssociali@comune.montecatini-terme.pt.it

Manutenzione impianti - Autorizzazioni costruzioni sepolture private e cappelle gentilizie

<i>Ufficio</i>	Servizio tecnico
<i>Sede</i>	Viale della Libertà, 4
<i>Apertura al pubblico</i>	Lunedì, mercoledì, venerdì ore 11,00-13,00 Martedì e giovedì ore 14,30-17,30
<i>Telefono</i>	0572 918686
<i>Fax</i>	0572 918610
<i>E-mail</i>	ll.pp@comune.montecatini-terme.pt.it

9

RECAPITI E ORARI APERTURA CIMITERI

Montecatini Terme dispone di due cimiteri comunali, distribuiti sul territorio:

- ❖ Cimitero di Montecatini Terme - Via Cividale tel. 0572.78277
- ❖ Cimitero della frazione di Montecatini Alto - Via Martini tel. 0572.772160

Orario di apertura al pubblico

I cimiteri comunali nel periodo 1 aprile - 31 ottobre sono aperti dalle ore 7.00 alle ore 10.00 e dalle ore 16,00 alle ore 19,00; nel periodo 1 novembre - 31 marzo sono aperti dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14,00 alle ore 17,00.

Si possono visitare durante l'orario di apertura, tenendo presente che è vietato:

- a) fumare, tenere contegno chiassoso, cantare, parlare ad alta voce;
- b) entrare con biciclette, motocicli od altri veicoli non autorizzati;
- c) introdurre oggetti irriverenti;
- d) rimuovere dalle tombe altrui fiori, piantine, ornamentazioni, lapidi;
- e) gettare fiori appassiti o rifiuti fuori dagli appositi spazi o contenitori;
- f) portare fuori dal cimitero qualsiasi oggetto senza la preventiva autorizzazione;
- g) danneggiare aiuole, alberi, scrivere sulle lapidi o sui muri;
- h) disturbare in qualsiasi modo i visitatori (in specie con l'offerta di oggetti o volantini pubblicitari);
- i) fotografare cortei, tombe, operazioni cimiteriali, opere funerarie senza la preventiva autorizzazione del Responsabile della custodia e della vigilanza, nonché dei familiari interessati;
- l) eseguire lavori, iscrizioni sulle tombe altrui, senza autorizzazione o richiesta dei concessionari;
- m) turbare il libero svolgimento dei cortei, riti religiosi o commemorazioni;
- n) assistere da vicino all'esumazione ed estumulazione di salme da parte di estranei non accompagnati dai parenti del defunto o non preventivamente autorizzati, o svolgere qualsiasi attività commerciale.

10

ATTI A DISPOSIZIONE DEL PUBBLICO

I registri di cui all'art. 52 del D.P.R. 285 del 10.09.1990 - compilati cronologicamente anche per fornire informazioni sulle sepolture cimiteriali - sono a disposizione di chiunque possa averne interesse, presso i Cimiteri Comunali.

Sono inoltre in visione al pubblico negli uffici addetti al servizio:

- l'orario di apertura e chiusura dei cimiteri;
- copia del Regolamento di Polizia Mortuaria;
- l'elenco dei campi soggetti ad esumazione ordinaria nel corso dell'anno;
- l'elenco delle concessioni cimiteriali in scadenza nel corso dell'anno ed in quello successivo;
- l'elenco delle tombe per le quali è in corso la procedura di decadenza o di revoca della concessione;
- ogni altro atto e documento la cui conoscenza venga ritenuta opportuna per gli interessati o per il pubblico, ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n°241.

11

PUBBLICITA'

Il Comune si impegna a dare la più ampia pubblicità alla presente Carta dei Servizi, nonché agli eventuali aggiornamenti apportati alla stessa.

Si impegna altresì a comunicare tramite la stampa locale, il sito internet e la stampa di manifesti, tutte le scadenze inerenti i servizi cimiteriali, con le modalità per accedere ai servizi stessi.

Saranno inoltre predisposti pro-memoria informativi con gli orari ed i recapiti degli uffici comunali ai quali rivolgersi per informazioni ed istanze, da distribuire presso i Cimiteri, gli uffici di riferimento che si occupano delle procedure di polizia mortuaria (indicati al precedente paragrafo 8) e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Montecatini Terme.