



COMUNE DELLA SPEZIA
Centro di Responsabilità Cimiteri

*Viaggeremo verso il Giorno raccontando di
come abbiamo cantato per tenere lontano la
Notte*

Emily Dickinson

Carta dei Servizi Cimiteriali

INDICE

1. Premessa
2. Principi fondamentali
3. Gli standard di qualità dei servizi
4. Impegni e programmi
5. I servizi erogati
6. Lampade votive
7. Reclami e segnalazioni
8. Validità della carta
9. Unità organizzativa responsabile
10. Dove trovare la carta dei servizi
11. Uffici amministrativi dei Servizi Cimiteriali
12. Orario accesso ai cimiteri
13. Orario dei funerali
14. Cosa fare in caso di lutto
15. Consigli utili
16. I cimiteri del Comune della Spezia
17. Informazioni generali

1. PREMESSA

Il Comune della Spezia 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 cimiteriale.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune della Spezia gestisce, nel rispetto delle disposizioni di legge, i propri Servizi Cimiteriali sulla base dei seguenti principi fondamentali:

a) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

I comportamenti e le azioni, sui quali si basa il rapporto tra i cittadini ed il Comune della Spezia 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, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

In quest'ottica il Comune della Spezia assicura gratuitamente una dignitosa sepoltura alle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia, sulla base di una comunicazione da parte del Settore Servizi Sociali.

b) CONTINUITA'

Il Comune della Spezia si impegna a garantire l'erogazione dei Servizi Cimiteriali in modo continuativo e regolare.

In caso di sciopero sono assicurati tutti gli arrivi dei defunti.

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.

c) PARTECIPAZIONE, CHIAREZZA E TRASPARENZA

Il cittadino ha diritto di chiedere chiarimenti e accedere alle informazioni d'interesse, ai sensi della legge n. 241/90 e successive modifiche ed integrazioni in merito alla prestazione di Servizi Cimiteriali, nonché a partecipare alla gestione dei Servizi Cimiteriali presentando osservazioni e suggerimenti.

Il Comune della Spezia s'impegna a fornire risposte tempestive e comprensibili, prevedendo già apposite procedure di segnalazione e reclamo, anche on line, utilizzabili dagli utenti qualora si verificassero eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dagli utenti saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio erogato.

In ogni caso il Comune della Spezia garantisce al cittadino procedure amministrative semplici e

chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibili ed efficaci.

d) CORTESIA

Il Comune della Spezia 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 della Spezia persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi Cimiteriali, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

f) INFORMAZIONE E PRIVACY

Il Comune della Spezia 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 sia presso l'ufficio contratti dei Servizi Cimiteriali sia on line sul sito www.comune.sp.it e www.speziarisorse.sp.it, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi. Inoltre mette a disposizione idonei strumenti d'informazione tramite le consuete linee di comunicazione telefoniche 0187.503345 (centralino Servizi Cimiteriali) 0187.7271 (centralino Comune) e telematiche cimiteri@comune.sp.it e mantiene rapporti con gli organi d'informazione attraverso l'Ufficio Comunicazione del Comune della Spezia.

Il Comune della Spezia 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" e ss.mm.

3. GLI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

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

Gli standard di qualità garantiti sono elencati all'interno della presente Carta dei Servizi dalla pagina 5 alla pagina 11.

4. IMPEGNI E PROGRAMMI

Relativamente agli impegni ed ai programmi dei Servizi Cimiteriali in merito alla manutenzione ordinaria e straordinaria si richiamano integralmente il Piano esecutivo di gestione dell'anno di riferimento e la Relazione previsionale e programmatica del Comune della Spezia, visionabile sul sito all'indirizzo www.comune.laspezia.it/ilcomune/bilancio/rpp.html

5. I SERVIZI EROGATI

I Servizi Cimiteriali, considerati nel presente documento, gestiscono il Cimitero dei "Boschetti" e tutti gli altri cimiteri ubicati nel Comune della Spezia (Pitelli, Pieve di San Venerio, Isola, Marinasco, Marola, Cadimare, Biassa, Campiglia, Fabiano) erogando i seguenti servizi:

- 1) attività di “inumazione”, ovvero sepoltura dei defunti mediante sepoltura a terra in campo comune o speciale, ivi compresi quelli non mineralizzati provenienti da precedenti inumazioni e tumulazioni. Tali attività sono gestite dal Comune della Spezia ma eseguite da Ditta appaltatrice;
- 2) attività di “tumulazione”, ovvero inserimento di cadaveri, resti ossei, resti mortali e ceneri nelle concessioni private a rotazione o di famiglia. Tali attività sono gestite dal Comune della Spezia ma eseguite da Ditta appaltatrice;
- 3) attività di “esumazione e di estumulazione”, ovvero di estromissione delle salme, resti mortali, resti ossei e ceneri dalle sepolture nelle quali erano ospitati . Tali attività sono gestite dal Comune della Spezia ma eseguite da Ditta appaltatrice;
- 4) Il servizio di custodia, effettuato da Ditta in appalto in base a quanto stabilito nello specifico Capitolato visionabile sul sito www.comune.sp.it/ilcittadino/GuidaServizi/cimiteri_informazioni.html, provvede ad accogliere i defunti verificando la corretta documentazione accompagnatoria, a vigilare che siano rispettate le norme regolamentari relative agli accessi nei cimiteri segnalando le difformità. Il servizio di custodia svolge inoltre funzioni di prima informazione nei confronti degli utenti;
- 5) Il servizio di manutenzione dei cimiteri, effettuato da Ditta in appalto in base a quanto stabilito nello specifico Capitolato visionabile sul sito www.comune.sp.it/ilcittadino/GuidaServizi/cimiteri_informazioni.html, si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri cittadini;
- 6) Il Servizio Amministrativo Comunale cura la predisposizione delle autorizzazioni amministrative relative al ricevimento dei trasporti funebri, alla cremazione, alla dispersione e all’affidamento delle ceneri;
- 7) Il Servizio amministrativo comunale provvede alla sottoscrizione dei contratti di concessione sino ad € 5.000,00 mentre per quelli eccedenti predispone gli schemi contrattuali e li invia al C.d.R. Gare e Contratti per la sottoscrizione davanti al Segretario Generale del Comune della Spezia.

La tipologia di sepolture assicurate dai Servizi Cimiteriali del Comune della Spezia è quella sinteticamente descritta nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard generali e specifici di qualità garantiti e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

Tipologia di sepoltura	Standard di qualità garantiti	Tariffe
<p>Inumazione: Sepoltura a terra che avviene senza soluzione di continuità, ovvero deve esservi continuità nelle sepolture. L'ordine è quello dell'arrivo in Cimitero determinato dalla comunicazione effettuata entro le ore 12 del giorno precedente dall'Impresa incaricata del servizio funebre. La sepoltura a terra avviene generalmente in campo comune. Per gli accessi in campo speciale occorre l'autorizzazione delle confessioni religiose che ne sono concessionarie. Il periodo minimo di inumazione è di dieci anni, non rinnovabili.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le inumazioni che giungono entro le ore 11.30 dei giorni feriali vengono effettuate entro le ore 12.30. • Le inumazioni correttamente comunicate entro le ore 12.30 del giorno precedente ai Servizi Cimiteriali, attraverso l'Agenda Informatica www.comune.laspezia.it/servizi/cimiteri/ dalle Imprese di Onoranze Funebri, vengono effettuate entro la giornata di arrivo. • In caso di avverse condizioni metereologiche o di inagibilità del traffico veicolare le inumazioni possono essere sospese e rinviate alla prima giornata in cui le suddette condizioni si siano normalizzate. 	<p>A titolo oneroso, diversificato rispetto alla tipologia, ovvero se in campo comune (durata decennale) o in campo speciale (durata sepolitura ultradecennale, oppure in concessione di comunità religiosa) Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali specificati al capitolo 17 della presente Carta e sul Portale Cimiteriale accessibile attraverso i link: www.comune.laspezia.it/servizi/cimiteri/tariffe.html</p>
Tipologia di sepoltura	Standard di qualità garantiti	Tariffe
<p>Tumulazione: Seppellimento del feretro, o della cassetta di resti ossei o dell'urna cineraria in una concessione cimiteriale a rotazione o di famiglia. Nel caso di concessioni a rotazione la durata della concessione è di quaranta anni, non rinnovabili per le salme e di venti anni rinnovabili di ulteriori dieci per le cassette di resti ossei e le urne cinerarie. Nel caso di tumulazione di urne cinerarie in sovrapposizione a sepolture a terra la concessione non può superare la scadenza della sepoltura principale. Per la tumulazione in concessioni di famiglia si rinvia alla specifica regolamentazione della materia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le tumulazioni correttamente comunicate entro le ore 12.30 del giorno precedente ai Servizi Cimiteriali, attraverso l'Agenda Informatica www.comune.laspezia.it/servizi/cimiteri/ dalle Imprese di Onoranze Funebri, vengono effettuate entro la giornata di arrivo, purchè pervenute entro l'ora precedente alla chiusura dei cimiteri. • In caso di avverse condizioni metereologiche o di inagibilità del traffico veicolare le inumazioni possono essere sospese e rinviate alla prima giornata in cui le suddette condizioni si siano normalizzate. • Nel caso venga richiesta la concessione di un loculo/ossario/cinerario occupato anche scaduto in quanto non rinnovato o non rinnovabile, la tumulazione avviene entro 10 giorni dalla richiesta. 	<p>A titolo oneroso, diversificato rispetto alla tipologia (in area coperta o scoperta) ed all'altezza rispetto al piano di campagna. Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali specificati al capitolo 17 della presente Carta e sul Portale Cimiteriale accessibile attraverso i link: www.comune.laspezia.it/servizi/cimiteri/tariffe.html</p>

Tipologia di sepoltura	Standard di qualità garantiti	Tariffe
<p>Tumulazione in loculo individuale a concessione 99ennale: tumulazione in loculi ubicati prevalentemente in area monumentale (Campo A IV). Sono concessioni attribuibili con due diversi criteri di acquisizione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. inserimento di una salma 2. acquisizione di sepolcro a disposizione, esclusivamente per concessionari ultrasettantacinquenni 	<ul style="list-style-type: none"> • si richiamano gli standard generali di cui sopra • predisposizione della determinazione di concessione entro 5 giorni dalla consegna della richiesta e della ricevuta attestante l'avvenuto versamento della tariffa cimiteriale • invio al C.d.R. Gare e Contratti della documentazione necessaria alla stipula del contratto entro 7 giorni dalla pubblicazione della determinazione che ha approvato l'atto. 	<p>A titolo oneroso, diversificato rispetto alla tipologia (area coperta o scoperta) ed all'altezza rispetto al piano di campagna.</p> <p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali specificati al capitolo 17 della presente Carta e sul Portale Cimiteriale accessibile attraverso i link:</p> <p>www.comune.laspezia.it/servizi/cimiteri/tariffe.html</p>
Tipologia di sepoltura	Standard di qualità garantiti	Tariffe
<p>Tumulazione in loculo di famiglia: tumulazione in loculi ubicati prevalentemente in area monumentale (Campo A V) anche se presenti nell'ampliamento del Cimitero dei Boschetti e nel cimitero di Pieve di Marinasco. Sono concessioni attribuibili sostanzialmente subordinate alla normativa delle sepolture private a carattere familiare con due diversi criteri di acquisizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • inserimento di una salma • acquisizione di sepolcro a disposizione, esclusivamente per concessionari ultrasettantacinquenni 	<ul style="list-style-type: none"> • si richiamano gli standard generali di cui sopra • predisposizione della determinazione di concessione entro 5 giorni dalla consegna della richiesta e della ricevuta attestante l'avvenuto versamento della tariffa cimiteriale • invio al C.d.R. Gare e Contratti della documentazione necessaria alla stipula del contratto entro 7 giorni dalla pubblicazione della determinazione che ha approvato l'atto 	<p>A titolo oneroso, diversificato rispetto alla tipologia (coperto o scoperto) ed all'altezza rispetto al piano di campagna.</p> <p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali specificati al capitolo 17 della presente Carta e sul Portale Cimiteriale accessibile attraverso i link:</p> <p>www.comune.laspezia.it/servizi/cimiteri/tariffe.html</p>

Tipologia di sepoltura	Standard di qualità garantiti	Tariffe
<p>Esumazioni: al termine del periodo minimo di 10 anni, nel caso di salme, e di 2 anni, nel caso di resti mortali, si provvede alla esumazione per verificare se si è realizzata la piena mineralizzazione dei resti. Le esumazioni di salme che vengono richieste anticipatamente rispetto al compimento del decimo anno di sepoltura devono essere autorizzate dal Sindaco e comunque non possono avvenire prima di 5 anni dalla inumazione. Possono essere richieste anche esumazioni in campi non in turno di esumazione e quando tali sepolture non siano a bordo campo si applicano, oltre alla tariffa specifica quelle orarie per il maggiore impiego del personale nelle movimentazioni della terra. Restano a carico del richiedente eventuali maggiori spese derivanti dal ripristino di manufatti vicini interessati dalle lavorazioni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – i familiari vengono informati con almeno 5 giorni di preavviso purchè abbiano lasciato recapito aggiornato nei registri cimiteriali e di sicura risposta da parte del familiare – i resti mortali eventualmente rinvenuti possono essere trasferiti in altro campo stabilito dalla Direzione Cimiteri entro il giorno feriale successivo od avviati alla cremazione entro 5 giorni feriali successivi. Tale ultimo termine è rispettato in presenza della completa documentazione autorizzatoria – i resti ossei per i quali i familiari non abbiano provveduto immediatamente a fornire la prevista cassetta di zinco e definito la destinazione con atto formale (concessione cimiteriale, trasporto in altro Comune o cremazione) vengono inseriti già dal giorno successivo in Ossario Generale. 	<p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali specificati al capitolo 17 della presente Carta e sul Portale Cimiteriale accessibile attraverso i link:</p> <ul style="list-style-type: none"> – www.comune.laspezia.it/servizi/cimiteri/tariffe.html

Tipologia di sepoltura	Standard di qualità garantiti	Tariffe
<p>Estumulazioni: al termine del periodo minimo di 20 anni le salme possono essere estumulate. Un eventuale maggiore tempo di permanenza dipende dalla durata prevista per ogni specifica concessione. Le estumulazioni di salme che avvengono precedentemente al termine di 20 anni sono straordinarie e vengono autorizzate dal Sindaco. Le estumulazioni richieste prima dei termini di scadenza sono tariffate come “non programmate”</p>	<ul style="list-style-type: none"> – i familiari vengono informati con almeno 2 giorni di preavviso purchè abbiano lasciato recapito aggiornato nei registri cimiteriali e di sicura risposta da parte del familiare – i resti mortali eventualmente rinvenuti possono essere trasferiti in campo estumulati stabilito dalla Direzione Cimiteri entro il giorno feriale successivo od avviati alla cremazione entro 5 giorni feriali successivi. Tale ultimo termine è rispettato in presenza della completa documentazione autorizzatoria – i resti ossei per i quali i familiari non abbiano provveduto immediatamente a fornire la prevista cassetta di zinco e definito la destinazione con atto formale (concessione cimiteriale, trasporto in altro Comune o cremazione) vengono inseriti già dal giorno successivo in Ossario Generale 	<p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali specificati al capitolo 17 della presente Carta e sul Portale Cimiteriale accessibile attraverso i link: www.comune.laspezia.it/servizi/cimiteri/tariffe.html</p>
Tipologia di procedimento	Standard di qualità garantiti	Tariffe
<p>Traslazioni: il trasferimento di salma o resto osseo o cenere da una concessione ad un'altra può avvenire esclusivamente per avvicendamento ad altra di prossimo congiunto. Unica eccezione assentita è quella della traslazione per inserimento in sepoltura di famiglia</p>	<ul style="list-style-type: none"> – La traslazione avviene entro 5 giorni se l'allocazione richiesta è disponibile 	<p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali specificati al capitolo 17 della presente Carta e sul Portale Cimiteriale accessibile attraverso i link: www.comune.laspezia.it/servizi/cimiteri/tariffe.html</p>

Tipologia di procedimento	Standard di qualità garantiti	Tariffe
<p>Inserimento in Ossario Generale: questa procedura avviene nel momento in cui a seguito di esumazione od estumulazione vengono rinvenuti dei resti ossei per i quali i familiari non abbiano immediatamente provveduto a fornire la prevista cassetta di zinco e formalizzare la destinazione dei resti ossei (concessine cimiteriale, trasferimento in altro Comune, o cremazione)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - i resti ossei vengono inseriti già dal giorno successivo in Ossario Generale 	<p>Attualmente l'inserimento in Ossario Generale non è tariffato</p>
Tipologia di procedimento	Standard di qualità garantiti	Tariffe
<p>Inserimento in Cinerario Comune: le ceneri per le quali il defunto abbia espresso con dichiarazione autografa lo sversamento in Cinerario Comune vi vengono sversate. Analogamente per le ceneri per le quali i familiari abbiano fatto decorrere 6 mesi senza avere destinato le medesime si procede allo sversamento in Cinerario Comune, previa pubblicazione all'Albo Pretorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sversamento entro 5 giorni in presenza di atto autorizzativo - Sversamento d'ufficio successivo alla scadenza della pubblicazione all'Albo Pretorio 	<p>Attualmente lo sversamento in Cinerario Comune non è tariffato</p>

Tipologia di sepoltura	Standard di qualità garantiti	Tariffe
<p>tumulazione in sepoltura di famiglia: tumulazione in una sepoltura di famiglia preventivamente acquisita in concessione. La durata della concessione dal 10.02.1975 delle sepolture di famiglia è di novantanove anni rinnovabili per eguale periodo, previo pagamento di nuova tariffa di concessione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le sepolture in cappella di famiglia avvengono generalmente il giorno stesso dell'arrivo del defunto purchè correttamente comunicate entro le ore 12.30 del giorno precedente ai Servizi Cimiteriali, attraverso l'Agenda Informatica www.comune.laspezia.it/servizi/cimiteri/ dalle Imprese di Onoranze Funebri, vengono effettuate entro la giornata di arrivo Le sepolture in tomba ipogea sono tendenzialmente effettuate nel medesimo giorno di arrivo del defunto se le stesse siano state aperte, da ditta incaricata dal concessionario purchè accreditata presso il Comune, almeno 24 ore prima e verificate adeguate condizioni di manutenzione interna (ad es. plance rotte, necessità di riduzioni, ecc.) 	<p>A titolo oneroso. Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali specificati al capitolo 17 della presente Carta e sul Portale Cimiteriale accessibile attraverso i link: www.comune.laspezia.it/servizi/cimiteri/tariffe.html</p> <p>nota: nelle operazione di tumulazione i mattoni devono essere forniti dal concessionario</p>
Tipologia di procedure	Standard di qualità garantiti	Tariffe
<p>Predisposizione dei contratti di concessione, delle autorizzazioni Amministrative: I Servizi Cimiteriali predispongono:</p> <ol style="list-style-type: none"> Le domande e le autorizzazioni relative alle inumazioni; i contratti relativi alle tumulazioni, ivi compresi i rinnovi le autorizzazioni all'apposizione di lapidi alle traslazioni per avvicinamento familiare o in sepoltura 99ennale o di famiglia alla dispersione e all'affidamento delle ceneri. <p>Soggette, ove previsto, all'imposta di bollo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> Rilascio delle autorizzazione alla sepoltura contestualmente alla domanda Rilascio concessioni contestualmente alla sottoscrizione ed al pagamento nel caso concessione libera, in caso di concessione liberabile entro 10 giorni Autorizzazioni apposizione contestuale alla richiesta 	<p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali specificati al capitolo 17 della presente Carta e sul Portale Cimiteriale accessibile attraverso i link: www.comune.laspezia.it/servizi/cimiteri/tariffe.html</p>

Tipologia di procedure	Standard di qualità garantiti	Tariffe
Predisposizione delle procedure di cremazione di salme, resti mortali e resti ossei	<ul style="list-style-type: none"> – Acquisizione immediata delle dichiarazioni sostitutive di notorietà purché siano presenti alla sottoscrizione tutti i soggetti necessari (esclusivamente per cremazioni di resti mortali ed ossei) – Invio entro 2 giorni feriali delle dichiarazioni sostitutive allo Stato Civile – Calendarizzazione delle cremazioni entro 7 giorni dalla ricezione, in originale, dell'autorizzazione alla cremazione emessa dallo Stato Civile (esclusivamente resti mortali e ossei) 	<p>A titolo oneroso.</p> <p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali specificati al capitolo 17 della presente Carta e sul Portale Cimiteriale accessibile attraverso i link:</p> <p>www.comune.laspezia.it/servizi/cimiteri/tariffe.html</p>
Tipologia di procedure	Standard di qualità garantiti	Tariffe
Predisposizione delle procedure di consegna ceneri per affidamento familiare o trasporto in cimitero di altro Comune	<ul style="list-style-type: none"> – Consegna delle ceneri entro 1 giorno dall'acquisizione, presso l'ufficio cimiteriale, dell'autorizzazione e comunque almeno 24 ore dopo l'avvenuta cremazione. La data di consegna deve essere preventivamente concordata con l'ufficio cremazioni (tel. 0187.727878 oppure 0187.727880 e-mail annamaria.ferrari@comune.sp.it) 	<p>A titolo oneroso.</p> <p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali specificati al capitolo 17 della presente Carta e sul Portale Cimiteriale accessibile attraverso i link:</p> <p>www.comune.laspezia.it/servizi/cimiteri/tariffe.html</p>
Tipologia di procedure	Standard di qualità garantiti	Tariffe
Predisposizione delle procedure di autorizzazione all'accesso veicolare	<ul style="list-style-type: none"> – Consegna ai Servizi Cimiteriali del pass al momento stesso in cui viene esibito il contrassegno previsto dal Codice della Strada o presentato il certificato rilasciato dall'ASL 	Attività non tariffata
Tipologia di procedure	Standard di qualità garantiti	Tariffe
Predisposizione delle procedure di edificazione di tombe e cappelle di famiglia	<ul style="list-style-type: none"> – Inoltro della documentazione alla Soprintendenza competente entro 5 giorni dalla ricezione della completa documentazione – Inoltro della documentazione alla Commissione Edilizia entro 5 giorni dalla ricezione della nota inviata dalla Soprintendenza competente 	<p>Le tariffe sono visionabili presso gli uffici cimiteriali specificati al capitolo 17 della presente Carta e sul Portale Cimiteriale accessibile attraverso i link:</p> <p>www.comune.laspezia.it/servizi/cimiteri/tariffe.html</p>

Tipologia di procedure	Standard di qualità garantiti	Tariffe
Predisposizione delle procedure di manutenzione di tombe e cappelle di famiglia: le attività manutentive dei manufatti cimiteriali rientrano tra gli obblighi del concessionario	<ul style="list-style-type: none"> – Invio della documentazione alla Soprintendenza di competenza entro 5 giorni dal ricevimento – Rilascio dell'autorizzazione entro 2 giorni dalla ricezione della nota inviata dalla Soprintendenza competente 	Tali manutenzioni sono attualmente assoggettate solo ad una cauzione di € 258,23
Tipologia di procedure	Standard di qualità garantiti	Tariffe
Informazioni via mail: cimiteri@comune.sp.it	<ul style="list-style-type: none"> – entro 2 giorni feriali successivi se trattasi di informazioni generali o di non complessa ricerca 	Esente da tariffa

Nota bene: le somme indicate nelle tariffe sono riferite all'anno corrente e vengono rivalutate periodicamente, entro il mese di dicembre, per l'anno successivo.

TIPI DI SEPOLTURE (articolo 34 Regolamento Polizia Mortuaria della Spezia : visionabile al link http://regolamenti.spezianet.it/regolamento_polizia_mortuaria_per_sito.pdf)

In relazione alla capienza della struttura cimiteriale vengono messe disponibilità le seguenti tipologie minime di sepoltura:

- a) ad inumazione in campi comuni (sepoltura minima 10 anni) e speciali;
- b) a tumulazione in loculi per salma (40 anni o 99 anni);
- c) a tumulazione per resto osseo/cenere (20 anni);
- d) a tumulazione di ceneri in sovrapposizione ad inumazione (scadenza con la sepoltura principale);
- e) sepolture di famiglia quali cappelle, tombe ipogee ed epigee (99 anni)

Nel Cimitero dei Boschetti sono ubicati:

- due campi ebraici ed uno evangelico per i quali l'accesso dei defunti è regolato dalle Confessioni religiose che ne sono concessionarie;
- una serie di tumuli definiti come "area partigiani" per il quale l'accesso è regolato dal Comitato Unitario della Resistenza;
- un Sacratio ed un Ossario Militare per i quali l'accesso è regolato dal Ministero della Difesa – Onorcaduti – Dipartimento Marittimo Alto Tirreno - La Spezia

ORGANIZZAZIONE ATTIVITA'

La calendarizzazione delle attività avviene dando la precedenza alle inumazioni e, per quanto riguarda gli arrivi dei defunti, è determinata dal corretto e completo invio delle comunicazioni **al telefax 0187.503026** (sino al 31.12.2012) e con prenotazione on line alla pagina WEB www.comune.sp.it/servizi/cimiteri/ che le Imprese di Onoranze Funebri devono inviare almeno entro le ore 12 del giorno feriale antecedente l'arrivo.

L'orario di esecuzione del servizio di sepoltura viene comunicato alle suddette Imprese entro le ore 14,30 del giorno feriale precedente l'arrivo della salma.

Nel caso i dolenti chiedano la tumulazione del proprio congiunto in un loculo la cui concessione è amministrativamente scaduta, ma ancora fisicamente occupata da altro defunto, i Servizi Cimiteriali

provvedono ad avvisare il precedente concessionario dell'estumulazione ed organizza la nuova tumulazione entro 10 giorni feriali dalla data di arrivo del defunto nel cimitero di sepoltura.

Qualora le salme destinate a cremazione od inumazione giungano, in periodo estivo, senza preavviso, oppure al di fuori di quanto previsto nella programmazione, oppure in giornata prefestiva possono essere introdotte direttamente in area refrigerata e permanervi sino al momento della sepoltura/cremazione.

Ogni operazione cimiteriale che non riguardi le salme in arrivo viene calendarizzata compatibilmente con le esigenze dei servizi principali e di tale calendarizzazione viene data comunicazione telefonica al familiare di riferimento ad un recapito sempre raggiungibile dalle 8.30 alle 14.30.

Le Agenzie di Onoranze Funebri provvedono alla consegna della feretro nel cimitero di destinazione con la deposizione del feretro all'interno della specifica camera mortuaria e pertanto, a cura del proprio personale, ne effettua il trasferimento dal carro funebre.

Chi è autorizzato ad effettuare le scelte

Le persone che si presentano presso gli uffici della Direzione Cimiteri agiscono personalmente come aventi titolo a scegliere la sepoltura per la persona defunta oppure in nome e per conto degli aventi titolo (i più prossimi congiunti di pari grado, oppure esecutore testamentario, curatore, tutore, ecc.) e si assumono le responsabilità, anche di natura penale, in caso di eventuali dichiarazioni false o reticenti.

Le scelte di sepoltura sono sostanzialmente tre:

1. inumazione: sepoltura a terra per almeno 10 anni (termine non rinnovabile)
2. tumulazione: inserimento della salma in loculo per 40 anni (termine non rinnovabile)
3. cremazione: incenerimento della salma a cui possono seguire la tumulazione (per 20 anni + eventuali 10 anni di rinnovo), inserimento in sepoltura gentilizia, affidamento familiare, dispersione in natura, trasferimento in cimitero di altro Comune

CONCESSIONE DI LOCULI A VIVENTI:

Tale facoltà è prevista solo nel Campo A IV (sepulture individuali a 99 anni), Campo A V e Serie P, R ed S in zona "cerreto" (loculi di famiglia a 2 o 4 posti salma).

I requisiti richiesti per acquisire le suddette concessioni sono, alternativamente:

- ✓ il compimento del 75esimo anno di età da parte del concessionario
- ✓ l'inserimento di almeno una salma

L'aspirante concessionario non deve essere titolare, a titolo diretto, di alcuna altra concessione di famiglia (Deliberazione G.M. n. 345/06.01.2009).

Per i loculi di famiglia si richiama la normativa specifica relativa agli accessi in tali sepulture (articoli 60 e 63 Regolamento Polizia Mortuaria del Comune della Spezia).

TRASLAZIONI

Uniche forme di traslazione ordinariamente assentite sono quelle relative all'avvicinamento di coniugi e familiari ed all'inserimento di salme o resti ossei o ceneri in sepulture di famiglia od individuali a concessione 99ennale.

CRITERI PER L'APPOSIZIONE DI LAPIDI, CIPPI E MANUFATTI SEPOLCRALI

L'ornamentazione di lapidi, cippi e manufatti sepolcrali deve essere conforme a quanto previsto nell'articolo 33 del Regolamento di Polizia Mortuaria del Comune della Spezia e comunque preventivamente autorizzata dai Servizi Cimiteriali. In caso di violazione delle norme previste, previa diffida, è disposta la rimozione del monumento, a spese del concessionario, ai sensi del suddetto articolo 33 del Regolamento.

CREMAZIONE

L'accesso alla cremazione viene preventivamente autorizzato dall'Ufficio di Stato Civile del Comune di decesso del defunto.

Nel caso venga richiesta la cremazione di defunti che hanno già trascorso 10 anni di permanenza a terra (inumazioni) o 20 anni in tumulo, è necessario che i familiari dichiaranti siano la metà più uno degli aventi titolo. Si rinvia comunque alle indicazioni che sono fornite dagli uffici di Stato Civile competenti al rilascio dell'autorizzazione.

Dopo avere acquisito tale autorizzazione l'esecuzione della cremazione deve essere richiesta ai Servizi Cimiteriali che, previa acquisizione della specifica domanda in bollo (€ 14,62) incassano la tariffa prevista o direttamente attraverso carta di credito o bancomat (POS), od indirettamente acquisendo ricevuta di avvenuto versamento presso Ufficio Postale o bonifico bancario.

L'ufficio dei Servizi Cimiteriali preposto alle cremazioni acquisisce un recapito telefonico sempre disponibile del richiedente la cremazione e provvede, generalmente entro il giorno di arrivo della salma, a comunicare la data e l'orario previsti per la cremazione.

INFORMAZIONI SULLA CREMAZIONE

Per ricorrere alla cremazione occorre sapere che l'autorizzazione alla cremazione, rilasciata dall'Ufficiale di Stato civile, 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 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 statutarie quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, tranne 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;
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 parenti dello stesso grado, della maggioranza assoluta 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. In La Spezia, è possibile disperdere le ceneri derivanti da cremazione, sulla base di espressa volontà del defunto,

in aree appositamente destinate all'interno del cimitero dei Boschetti (attualmente il "giardino delle rimembranze" è in fase di progettazione), in mare nel luogo indicato dalla locale Capitaneria di Porto (in prossimità di Punta della Mariella – Isola Palmaria) o in aree private all'aperto secondo quanto previsto dall'art. 55 del Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria previo consenso dei proprietari e senza alcun scopo di lucro. Alla Spezia, all'interno del cimitero suburbano dei Boschetti, è prevista la realizzazione del giardino delle rimembranze costituito da un'area simbolica, 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, 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.

5. Le ceneri possono essere tumulate nei cimiteri cittadini in cellette ossario. La durata della concessione è di 20 anni eventualmente rinnovabili di ulteriori 10.
6. Le ceneri per le quali i familiari non abbiano provveduto a dare una collocazione in concessione cimiteriale, oppure all'affidamento familiare, oppure al trasferimento in cimitero di altri Comune, oppure alla dispersione in natura vengono trattenute per 6 mesi in idoneo locale chiuso e quindi, dopo la pubblicazione di specifico avviso sull'Albo Pretorio (30 giorni) **vengono immediatamente sversate in Cinerario Comune.**

TRASFERIMENTO DELLE CENERI IN CIMITERO DI ALTRO COMUNE

Il ritiro delle ceneri, nel caso di trasferimento delle medesime in altro Comune oppure nell'ipotesi di affidamento familiare, avviene esclusivamente per appuntamento ed almeno 24 ore dopo l'avvenuta cremazione, a meno che non venga richiesta la prestazione aggiuntiva dell'urgenza, sottoposta a specifica tariffa visionabile presso i Servizi Cimiteriali e sul sito www.comune.sp.it/servizi/cimiteri/tariffe.html .

Il trasferimento viene autorizzato dallo Stato Civile previa specifica domanda in bollo (€ 14,62)

DISPERSIONE DELLE CENERI

La dispersione delle ceneri deve essere autorizzata dallo Stato Civile che prende atto di una dichiarazione espressa, datata e sottoscritta attribuibile alla persona defunta e la cui autenticità viene autocertificata dai familiari aventi titolo alla destinazione della salma.

I Servizi Cimiteriali acquisiscono l'autorizzazione e contestualmente alla domanda di cremazione del defunto ricevono anche quella di dispersione delle ceneri in natura.

La dispersione delle ceneri può avvenire sia in mare sia sul terreno (articolo 52 Regolamento di Polizia Mortuaria del Comune della Spezia); in entrambi i casi la data viene calendarizzata in accordo con i Servizi Cimiteriali presso l'ufficio preposto alle cremazioni, compatibilmente con le esigenze di servizio e le condizioni meteomarine favorevoli. Tale attività è svolta di solito in orario pomeridiano esclusi i giorni festivi e prefestivi.

L'operazione fisica della dispersione non può essere effettuata dal funzionario comunale che ha solo compiti di verbalizzazione dell'evento.

La dispersione delle ceneri in mare non può avvenire nel periodo dal 15/6 al 15/9 in quanto vietata da Ordinanza della locale Capitaneria di Porto.

L'imbarcazione utilizzata può essere solamente una di quelle abilitate al trasporto pubblico di passeggeri; a tale proposito l'Amministrazione ha richiesto l'applicazione di tariffe agevolate al Gruppo Battellieri del Golfo; tali tariffe possono essere acquisite all'imbarcadero della predetta società in Passeggiata Morin o telefonicamente 0187.21010

AFFIDAMENTO FAMILIARE DELLE CENERI

L'affidamento familiare delle ceneri derivanti dalla cremazione può avvenire previa autorizzazione dell'ufficiale di Stato Civile con la consegna documentata dell'apposito contenitore infrangibile denominato "urna", debitamente sigillato e con l'indicazione delle generalità del defunto oltre che della data di avvenuta cremazione.

L'affidatario ha l'obbligo di conservare l'urna nel luogo indicato nell'autorizzazione e di garantirne l'integrità.

Il Comune della Spezia si riserva, attraverso il Corpo di Polizia Municipale, la facoltà di effettuare dei controlli sulla regolare e corretta conservazione delle urne affidate.

SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI CIMITERIALI

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

Ogni anno il Comune della Spezia – Servizi Cimiteriali procede alla pianificazione delle future esumazioni ed estumulazioni sulla base sia delle reali necessità ricettive dei diversi cimiteri, che della scadenza delle concessioni.

Le esumazioni avvengono generalmente allo scadere dei 10 anni dalla data di inumazione per le salme ed allo scadere dei due anni per i resti mortali già provenienti da precedente tumulazione od inumazione.

Trascorsi 20 anni dalla tumulazione, si procede ad estumulare i defunti. La scelta dei colombari da estumulare è determinata dalla possibilità concreta di recuperare, con una semplice manutenzione straordinaria, i loculi liberati e renderli nuovamente disponibili alle richieste dell'utenza.

Le esumazioni e le estumulazioni ordinarie possono essere effettuate durante tutto l'anno. Le esumazioni straordinarie non possono avvenire prima che siano trascorsi cinque anni dalla data di inumazione.

Generalmente almeno cinque giorni prima dell'inizio delle operazioni, chi ha lasciato il recapito telefonico è contattato dai Servizi Cimiteriali che lo informano circa la data e l'ora dello svolgimento delle operazioni, sulla base della pianificazione programmata dai Servizi.

In caso di mancata comunicazione telefonica viene inviato un telegramma di avviso all'ultimo indirizzo reperito nei documenti cimiteriali.

Gli orari assegnati per le esumazioni sono immutabili.

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

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

Cosa fare in caso di esumazioni e di estumulazioni?

I Servizi Cimiteriali provvedono:

- 1- a dare notizia alla cittadinanza degli elenchi dei defunti da esumare e da estumulare, mediante affissione di specifico avviso sia all'Albo Pretorio, per 30 giorni, che in ogni bacheca posta all'ingresso di ciascun cimitero interessato dalle operazioni;
- 2- a collocare appositi cartelli ai margini dei campi di inumazione da esumare.

Quando i parenti sono a conoscenza che il nominativo di un loro caro, è inserito negli elenchi dei defunti da esumare e/o da estumulare devono contattare sollecitamente gli Uffici dei Servizi Cimiteriali. In particolare gli utenti sono invitati a lasciare i loro dati anagrafici ed i recapiti telefonici per essere contattati.

Nel caso dall'estumulazione o dall'esumazione risultino resti ossei questi **sono avviati**

immediatamente in Ossario Generale a meno che i familiari non provvedano subito a formalizzare l'acquisizione di una concessione cimiteriale (Ossarietto, inserimento in concessione attiva, inserimento in sepoltura gentilizia).

Destinazioni possibili dei resti mortali (non mineralizzati)

I resti mortali sono le risultanze di un processo di mineralizzazione non conclusosi nonostante siano trascorsi i termini previsti dal DPR 285/90, ovvero 10 anni per le sepolture a terra e 20 anni per quelle in tumulo.

Mentre le salme ancora tumulate possono essere mantenute ulteriori 10 anni nell'attuale concessione (il sistema di concessione 20ennale rinnovabile scade nel marzo 2023. Dopo tale data le concessioni di tumuli a rotazione non sono più rinnovabili) quelle inumate vengono trasferite in altro specifico campo di inumazione ed ogni due anni, in quanto tali campi sono additivati con bioenzimi, possono essere riesumate per verificare se gli stessi sono completamente mineralizzati.

Per quanto riguarda la nuova sepoltura si procede come di seguito:

- riguardo ai resti provenienti da esumazione (sepoltura a terra): i familiari che hanno comunicato un recapito valido e raggiungibile vengono informati preventivamente dell'esumazione in modo che possano fare anche asportare il manufatto tombale da marmista di fiducia al fine di conservarlo per un'eventuale successiva apposizione nel nuovo luogo di sepoltura.
- riguardo ai resti provenienti da tumulazione (trattandosi di concessioni scadute): la lastra tombale viene acquisita dal Comune che si riserva la facoltà anche di avviarla a discarica, pertanto qualora i familiari non provvedano a fornire la sepoltura di un manufatto od un cippo dotati di identificativo anagrafico vi provvede il Comune con materiale a propria disposizione.

Destinazioni possibili dei resti ossei (mineralizzati)

I resti ossei sono le risultanze di un processo di mineralizzazione conclusosi al termine di un periodo obbligatorio di sepoltura (10 anni per le sepolture a terra e 20 anni per quelle in tumulo) oppure in uno successivo a seguito di reinumazione.

Al momento del loro rinvenimento i resti ossei devono essere immediatamente avviati in Ossario Generale e solo in seguito ad un atto formale di concessione sono inseriti in Ossarietto oppure in una concessione attiva (loculo per salme, od Ossarietto, o Cinerario, o sepoltura di famiglia compatibilmente con la capienza dei medesimi). Nel caso i familiari intendano conservare i resti ossei del proprio congiunto in concessione cimiteriale devono fornire immediatamente alla dissepolitura dei medesimi una cassetta di zinco conforme alle disposizioni (articolo 38 Regolamento Polizia Mortuaria del Comune della Spezia) al fine di inserirveli.

La suddetta cassetta può essere consegnata durante gli orari di apertura del Cimitero dei Boschetti presso l'ufficio della Ditta appaltatrice del servizio, ovvero al Consorzio Servizi Logistica S.r.l. (c/o Direzione Cimiteri – Porta Est) durante l'orario di apertura al pubblico del cimitero dei Boschetti.

I resti ossei rinvenuti durante le operazioni di estumulazione od esumazione possono essere anche avviati a cremazione purchè tale richiesta venga presentata immediatamente presso gli uffici dei Servizi Cimiteriali (c/o Direzione Cimiteri – Porta Est).

Il Servizio di Custodia e manutenzione dei cimiteri (come previsto da Capitolato visionabile in : www.comune.sp.it/ilcittadino/GuidaServizi/cimiteri_informazioni.html)

Tipologia di operazione	Definizione Standard di qualità
Pulizia, viali, riquadri, scalinate, ascensori e campate	Pulizia viali, riquadri e campate: almeno ogni 3 giorni
Svuotamento cestini	Svuotamento cestini: sulla base delle esigenze e delle dimensioni dei diversi cimiteri, ogni 3 giorni
Pulizia servizi igienici	Quotidiana
Verde e giardinaggio Taglio erbe infestanti e mantenimento dei prati, delle piante e delle siepi esistenti all'interno dei cimiteri	Secondo le necessità e comunque non meno di 5 volte l'anno

Servizio di bus- navetta nel periodo della Commemorazione dei defunti

E' un servizio gratuito svolto con bus dotato di pedana-sollevatore per garantire l'accesso delle persone con ridotte capacità motorie nelle giornate di celebrazione dei defunti in cui è vietato l'accesso dei veicoli privati nell'area cimiteriale dei Boschetti.

Le comunicazioni relative alle celebrazioni dei defunti sono tempestivamente rese note, sia alle porte del cimitero sia sul sito web www.comune.sp.it/ilcittadino/GuidaServizi/cimiteri_informazioni.html per informare l'utenza degli orari e percorsi seguiti dal bus-navetta.

Camera mortuaria

In caso di sosta in attesa di sepoltura, di cremazione o di trasporto, i feretri possono essere collocati nella camera mortuaria presente nel Cimitero dei Boschetti. Analogamente per quelli frazionali escluso però per l'avvio a cremazione della salma.

Il deposito dei feretri è a titolo gratuito.

Il Servizio amministrativo

Gli Uffici amministrativi dei Servizi cimiteriali predispongono:

- i contratti relativi alle concessioni cimiteriali;
- le autorizzazioni alla traslazione di salme
- i rinnovi di concessioni cimiteriali
- le domande per l'avvio di salme, resti mortali ed ossei alla cremazione c/o l'Ara dei Boschetti;
- le autorizzazioni al trasporto dei resti mortali dai cimiteri frazionali a quello dei Boschetti e viceversa;
- le autorizzazioni al trasporto delle ceneri destinate alla dispersione sino al luogo dello spargimento/affondamento.
- le autorizzazioni all'accesso veicolare in aree cimiteriali
- le autorizzazione all'accesso delle ditte per l'apposizione di lapidi o manufatti oltre che per attività manutentive

6. LAMPADE VOTIVE

Il servizio di gestione della illuminazione votiva nei cimiteri cittadini è affidato alla Società Spezia Risorse Spa.

A tale Società competono le manutenzioni ordinarie (allaccio e stacco delle lampade, sostituzione dei quelle bruciate, ecc.) mentre quelle straordinarie spettano al Comune della Spezia.

La sede cui rivolgersi per ogni comunicazione relativa alla illuminazione votiva è lo sportello presso Spezia Risorse Spa – Via G. Pascoli, 64/a – tel. 0187.5737501 e mail: info@speziarisorse.it. Gli orari ed i giorni di apertura sono visionabili al sito www.speziarisorse.it

Per la segnalazione di lampade votive spente è attivo il numero di Spezia Risorse S.p.a. 0187.5737501 dove è possibile effettuare la comunicazione indicando il nome del defunto, la sua posizione di sepoltura, il Cimitero di riferimento e il numero di telefono dell'intestatario della fornitura.

7. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il cittadino **può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta** presso gli uffici dei Servizi Cimiteriali, sia in forma verbale che scritta e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

- 1- on line accedendo al seguente indirizzo www.comune.laspezia.it/ilcittadino/segnalazionireclami
- 2- in forma scritta all'indirizzo: Servizi Cimiteriali del Comune della Spezia Via del Camposanto - 19136 La Spezia tramite fax al n. 0187.503026
- 3- tramite posta elettronica all'indirizzo: cimiteri@comune.sp.it;
- 4- telefonicamente: 0187.504570

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.

La risposta avviene con le modalità indicate dal cittadino nel momento in cui presenta il reclamo.

Il Comune della Spezia - Servizi Cimiteriali, entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, riferisce al cittadino, attraverso l'utilizzo delle procedure previste, l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti.

Il proponente, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto al Dirigente del Servizio Il Comune s' impegna ad attivarsi entro 30 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile dei Servizi cimiteriali.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CITTADINO-UTENTE

Il Comune considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, è effettuata un'attenta ed approfondita analisi dei reclami e delle segnalazioni ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti.

Il Comune inoltre effettua periodicamente indagini rivolte a valutare la soddisfazione dell'utenza al fine di elaborare progetti di miglioramento della qualità del servizio erogato. Sempre allo scopo di verificare la qualità del servizio erogato il Comune si rende disponibile a promuovere dei "Tavoli di confronto e concertazione" con le imprese di onoranze funebri e con quelle di lavorazione dei marmi.

8. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente carta, approvata con specifico atto dell'Amministrazione, entrerà in vigore entro giorni 30 (trenta) dall'esecutività dell'atto di approvazione e la stessa sarà soggetta a revisione annuale ed aggiornamento periodico.

9. UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Responsabile delle informazioni contenute nel presente documento è il Centro di Responsabilità Cimiteri – Il Dipartimento Opere Pubbliche, con sede in via del Camposanto, s.n. – 19136 La Spezia. (Dott. Massimo Torracca reperibile al numero 0187/727885)

10. DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi è reperibile in forma stampata, per estratto, presso l'ufficio contratti ubicato nella Palazzina Direzione Cimiteri. Copie integrali possono essere richieste in visione presso i suddetti uffici e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, oppure acquisibili attraverso il sito internet del Comune all'indirizzo www.comune.laspezia.it/ilcomune/qualita/Carte_servizi/cimiteri.html.

La Carta dei Servizi è visionabile presso i cimiteri cittadini.

11. UFFICI AMMINISTRATIVI DEI SERVIZI CIMITERIALI

Tutte le richieste relative a modalità di sepoltura, rilascio di concessioni di loculi, tombe, o altro, devono essere presentate ai Servizi Cimiteriali.

Gli Uffici Amministrativi sono ubicati in:

Via del Camposanto s.n. - Porta Est del Cimitero dei Boschetti (lato Melara)

Tel. 0187-503345

Fax 0187-503026

e-mail: cimiteri@comune.sp.it

Apertura al pubblico:

(8.30-12.30 da lunedì a venerdì, sabato 8.30-11.30).

12. ORARIO DI ACCESSO AI CIMITERI

Si riportano di seguito gli orari di apertura al pubblico dei cimiteri comunali evidenziando che l'entrata nei medesimi può avvenire sino a 15 minuti prima dell'orario di chiusura.

BOSCHETTI

Orario invernale (dal 1° ottobre al 30 aprile)	Orario estivo (dal 2 maggio al 30 settembre)
Feriale: 07.00 - 17.00 Festivo: 08.00 – 12.00 e 14.00 – 17.00	Feriale: 07.00 – 18.00 Festivo: 08.00 – 12.00 e 14.00 – 17.00

Nelle giornate di Natale, Capodanno, Epifania, 19 marzo, Pasqua, 1° maggio e Ferragosto, come pure in ogni secondo giorno festivo, nel caso di festività consecutive l'orario è: 08.00 – 12.00

PIEVE SAN VENERIO, PITELLI, PIEVE MARINASCO

Orario invernale (ORARIO SOLARE)	Orario estivo (ORARIO LEGALE)
<ul style="list-style-type: none">Feriale dal martedì al venerdì: 09.00 - 12.00 e 14.00 – 16.00 con presenza del custode sull'intero arco orarioFeriale al sabato: 09.00 – 16.00 con presenza del custode sull'intero arco orarioFestivo: 09.00 – 13.00 con presenza del custode sull'intero arco orario Chiusura: Lunedì	<ul style="list-style-type: none">Feriale dal martedì al venerdì: 09.00 - 12.00 e 15.00 – 17.00 con presenza del custode sull'intero arco orarioFeriale al sabato: 09.00 – 16.00 con presenza del custode sull'intero arco orarioFestivo: 09.00 – 13.00 con presenza del custode sull'intero arco orario Chiusura: Lunedì

Orario LUGLIO E AGOSTO (esclusivamente Pitelli e Pieve di Marinasco)	Orario LUGLIO E AGOSTO (esclusivamente Pieve di San Venerio)
<ul style="list-style-type: none">Feriale e Festivo: 07.50 - 13.00 con presenza del custode sull'intero arco orario Chiusura: Lunedì	<ul style="list-style-type: none">Feriale: 07.50 - 13.00 con presenza del custode sull'intero arco orarioFeriale martedì e giovedì: 13.00 – 17.30 <u>senza</u> presenza del custode sull'intero arco orarioFestivo: 07.50 - 13.00 con presenza del custode sull'intero arco orario Chiusura: Lunedì

Nelle giornate di Natale, Capodanno, Epifania, 19 marzo, Pasqua, 1° maggio e Ferragosto, come pure in ogni secondo giorno festivo, nel caso di festività consecutive l'orario è: 08.00 – 12.00.

ISOLA

Orario invernale (ORARIO SOLARE)	Orario estivo (ORARIO LEGALE)
<ul style="list-style-type: none">• Feriale dal martedì al venerdì: 08.00 - 11.00 e 14.00 – 16.00 con presenza del custode sull'intero arco orario• Feriale al sabato: 08.00 – 15.00 con presenza del custode sull'intero arco orario• Festivo: 08.00 – 12.00 con presenza del custode sull'intero arco orario Chiusura: Lunedì	<ul style="list-style-type: none">• Feriale dal martedì al venerdì: 08.00 - 11.00 e 15.00 – 17.00 con presenza del custode sull'intero arco orario• Feriale al sabato: 08.00 – 15.00 con presenza del custode sull'intero arco orario• Festivo: 08.00 – 13.00 con presenza del custode sull'intero arco orario Chiusura: Lunedì

Orario LUGLIO E AGOSTO
<ul style="list-style-type: none">• Feriale e Festivo: 07.50 - 13.00 con presenza del custode sull'intero arco orario Chiusura: Lunedì

Nelle giornate di Natale, Capodanno, Epifania, 19 marzo, Pasqua, 1° maggio e Ferragosto, come pure in ogni secondo giorno festivo, nel caso di festività consecutive l'orario è: 08.00 – 12.00.

MAROLA/ACQUASANTA, CADIMARE, BIASSA, CAMPIGLIA, FABIANO ALTO

Orario invernale (ORARIO SOLARE)	Orario estivo (ORARIO LEGALE)
<ul style="list-style-type: none">• Feriale dal lunedì al giovedì: 08.30 - 16.00 con presenza del custode limitata agli orari 8.30 – 12.00 e 14.15 – 16.00• Feriale al sabato: 08.30 – 16.00 con presenza del custode limitata agli orari 8.30 – 12.00 e 14.15 – 16.00• Festivo: 08.30 – 13.15 con presenza del custode sull'intero arco orario Chiusura: Venerdì	<ul style="list-style-type: none">• Feriale dal lunedì al giovedì: 08.00 - 18.00 con presenza del custode limitata agli orari 8.00 – 11.00 e 14.45 – 18.00• Feriale al sabato: 08.00 – 18.00 con presenza del custode limitata agli orari 8.00 – 11.00 e 14.45 – 18.00• Festivo: 08.00 – 12.45 con presenza del custode sull'intero arco orario Chiusura: Venerdì

Nelle giornate di Natale, Capodanno, Epifania, 19 marzo, Pasqua, 1° maggio e Ferragosto, come pure in ogni secondo giorno festivo, nel caso di festività consecutive l'orario è: 08.00 – 12.00

Gli orari sono acquisibili anche dalla pagina WEB:

www.comune.laspezia.it/servizi/cimiteri/orario.html

13. ORARIO DEI FUNERALI

In attesa di ridefinire gli orari di apertura dei cimiteri comunali le accettazioni delle salme avvengono negli orari sotto indicati.

Poiché tra gli obiettivi dei Servizi Cimiteriali vi è anche quello di potere effettuare il servizio di sepoltura in continuità all'arrivo del funerale è importante che gli orari previsti per gli arrivi delle salme siano tempestivamente comunicati dalle Agenzie di Onoranze Funebri e da esse rispettati.

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 16.00 (orario invernale – 1° ottobre/30 aprile)
dalle ore 9.00 alle 17.00 (orario estivo – 1° maggio/30 settembre)

al sabato: dalle ore 09.00 alle ore 11.30.

I trasporti di salme destinate all'inumazione devono pervenire nei cimiteri di destinazione secondo i principi esplicitati nel comma precedente e comunque non oltre le ore 11,30.

I trasporti di salme destinate alla cremazione devono pervenire nel cimitero dei Boschetti esclusivamente dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.

In caso di più giorni festivi consecutivi uno sarà considerato lavorativo, con esclusione del giorno di Natale e di Pasqua.

Le agenzie di Onoranze Funebri sono responsabili di comunicare tempestivamente l'orario di arrivo del defunto rispetto agli accordi assunti con i familiari; se tale orario non viene rispettato ed il ritardo supera i 20 minuti tali eccedenze devono essere adeguatamente giustificate dall'Agenzia.

Qualora la giustificazione non sia ritenuta esaustiva il Comune provvederà a richiedere una tariffa aggiuntiva determinata dai costi del personale occorrente gravati di un ulteriore 20% all'Agenzia di Onoranze Funebri.

Tale tariffa non deve comportare aggravii per il committente qualora la scelta della prestazione aggiuntiva non dipenda da sua esplicita e documentata decisione in proposito.

Le tariffe aggiuntive per l'ingresso delle salme nei Cimiteri oltre gli orari previsti o per l'esecuzione delle operazioni cimiteriali al di fuori della programmazione ordinaria, dovranno essere versate dall'Agenzia di Onoranze Funebri al Comune entro cinque giorni dall'effettuazione del servizio attraverso modalità tracciabili di versamento quali bonifico bancario, versamento su conto corrente postale oppure attraverso pagamenti telematici quali carta di credito o bancomat.

Nel caso in cui il ritardo nell'arrivo delle salme superi di 30 minuti l'orario previsto per l'arrivo, queste saranno, di norma, collocate presso il deposito per la sosta feretri e avranno sepoltura nel primo turno disponibile con l'applicazione della tariffa aggiuntiva per ogni ora, o frazione superiore a 30' di ritardo nell'arrivo nel cimitero di destinazione.

Eventuali entrate di salme in cimitero, come pure l'esecuzione di operazioni cimiteriali al di fuori dell'orario, sempre che le medesime siano autorizzate dal Responsabile del Servizio considerando la possibilità e l'opportunità di eseguirle, sono tariffate secondo i criteri di applicazione della tariffa aggiuntiva.

14.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 (presso l'A.S.L) che procederà all'accertamento di morte e compilerà un altro certificato;

I familiari o l'impresa di onoranze funebri, per loro conto, devono 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 Giudiziaria, la quale dopo gli accertamenti darà disposizione per la rimozione della salma.

Le persone decedute in Ospedale o in Casa di Riposo sono tenute in osservazione nelle camere mortuarie delle rispettive strutture che devono essere possedute e disponibili in quanto obbligatoriamente previste per il loro accreditamento da parte della Regione Liguria.

15. 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 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 solo per la quota stabilita dalla legge.

16.I CIMITERI DEL COMUNE DI DELLA SPEZIA

- BOSCHETTI (cimitero principale)
- PIEVE DI SANTO STEFANO (loc. Pieve)
- PITELLI
- ISOLA
- PIEVE DI MARINASCO (loc. Marinasco)
- BIASSA
- CAMPIGLIA
- MAROLA/ACQUASANTA
- CADIMARE

In ogni cimitero è prevista la presenza di almeno un custode.

17. INFORMAZIONI GENERALI

Ai Servizi Cimiteriali – Uffici Amministrativi in Via del Camposanto è possibile accedere nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì 8.30/12.30
- al sabato 8.30/11.30

oppure alla casella mail cimiteri@comune.sp.it.

Per eventuali prenotazioni o informazioni relative alle cremazioni, dispersioni in natura ed affidamenti familiari: Tel.0187.727878 - FAX 0187/503026 (dalle 12.45 alle 13.30) Signora Annamaria Ferrari (annamaria.ferrari@comune.sp.it)

Per eventuali prenotazioni o informazioni relative ai servizi: Tel.0187.727884 - FAX 0187/503026 (dalle 08.30 alle 12.30) Signor Sergio Giovanale (sergio.giovanale@comune.sp.it)

Per eventuali prenotazioni o informazioni relative ai contratti: Tel.0187.727880 e 0187.727875 - FAX 0187/503026 (dalle 12.45 alle 13.30) Signora Simonetta Laporini (simonetta.laporini@comune.sp.it) e Cristina Pagliari (cristina.pagliari@comune.sp.it)

Per eventuali informazioni relative alle segnalazioni e reclami: Tel.0187.727873 e 0187/727883 - Fax 0187/503026 (dalle 12.45 alle 13.30) signor Giancarlo Capitani (giancarlo.capitani@comune.sp.it) e dott.ssa. Serena Giuliani (serena.giuliani@comune.sp.it).

Ulteriori informazioni sui servizi erogati, sulla normativa di riferimento possono essere reperite sul sito internet del Comune della Spezia: www.comune.sp.it.

**IL DIRIGENTE Centro di Responsabilità Cimiteri
(Dott. Ing. Claudio CANNETI)**

Data di emissione: _____