



***CITTA' DI REGGIO CALABRIA***  
***SETTORE LAVORI PUBBLICI***  
***SERVIZIO CIMITERI***

***CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI***



## COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

La carta dei servizi cimiteriali rappresenta lo strumento mediante il quale il cittadino è informato sulle attività e sui servizi resi in materia cimiteriale, dandogli l'opportunità di valutare se i servizi resi siano, per qualità, quantità e tempestività, conformi agli standard di riferimento assunti.

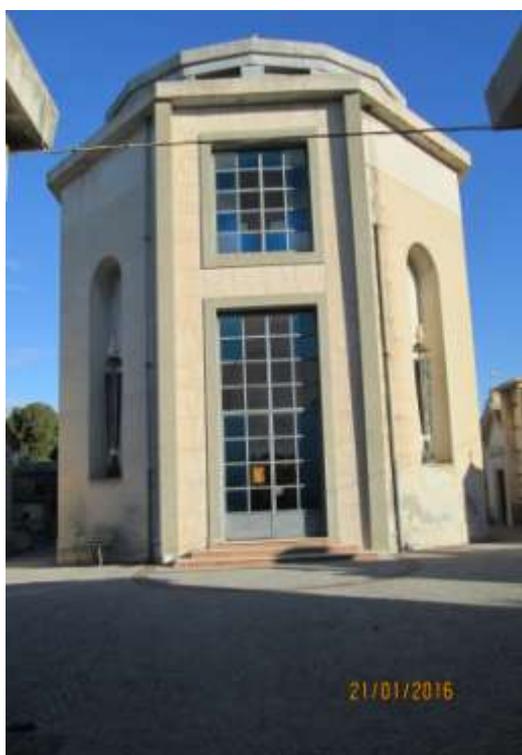
La carta dei servizi consente altresì, al cittadino la partecipazione al continuo processo di mantenimento di elevati livelli qualitativi del servizio, ovvero anche di miglioramento. L'opzione è esercitabile mediante segnalazione di disservizi e/o formulazione di suggerimenti.

In particolare la Carta dei Servizi:

presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;

fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;

individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.



CHIESA



SACRARIO CADUTI IN GUERRA

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei Servizi Cimiteriali si ispira ai seguenti principi:

### **• UGUAGLIANZA**

Nessuna discriminazione, nell'erogazione delle prestazioni, può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

### **• IMPARZIALITÀ**

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

### **• CONTINUITÀ**

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle norme statali, regionali e comunali. Nel caso di eventi o fatti eccezionali che causano comportano l'irregolare funzionamento del servizio, il medesimo servizio cimiteri provvederà ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo i disagi.

### **• PARTECIPAZIONE ED INFORMAZIONE**

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, laddove si ravvisasse la necessità, potrà produrre memorie, documenti, osservazioni e, al contempo, formulare suggerimenti o proposte al fine del miglioramento del servizio. In tale direzione, il soggetto erogatore è tenuto a fornire riscontro nei tempi e modi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

### **• EFFICIENZA ED EFFICACIA**

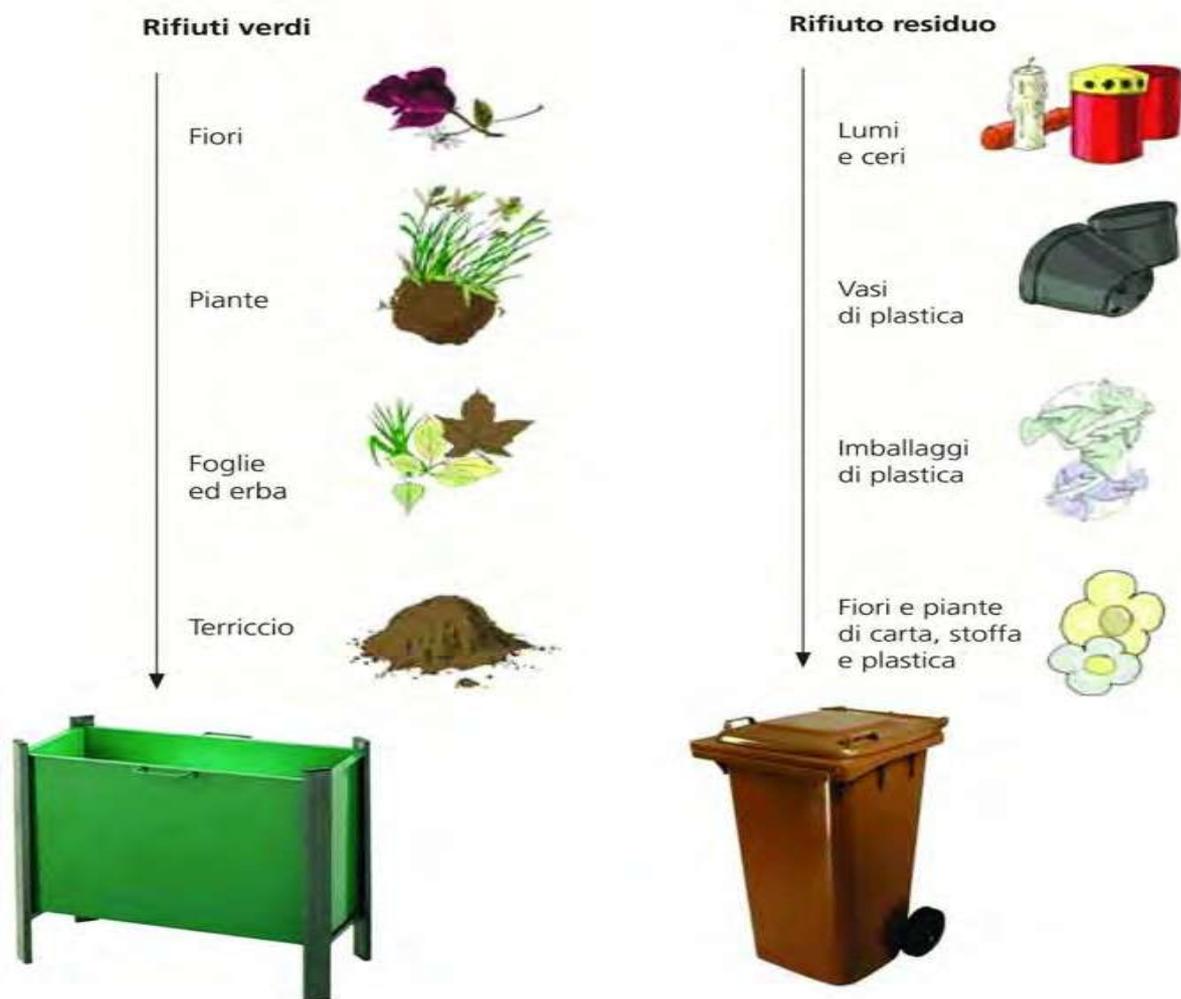
I servizi devono essere resi in conformità ai parametri di efficienza ed efficacia secondo i criteri determinati dal D.P.R. 285/90 (regolamento di Polizia Mortuaria) e dal Regolamento di Polizia Comunale (delibera C.S. n. 35 del 28.02.2013). Gli uffici garantiscono, inoltre, all'utente procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando linguaggi e simbologie comprensibili a chiunque miranti, al contempo, ai menzionati parametri..

### **• CORTESIA**

L'ufficio garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine tutto il personale del servizio cimiteri è tenuto ad identificarsi, nei modi di legge, ed a agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi inerenti le materie specifiche del servizio. Il personale addetto, deve essere adeguatamente preparato per i procedimenti in carico ed essere formato per un gentile e cortese rapporto con il pubblico. L'ufficio, si impegna a fare osservare a tutto il personale, le leggi, i regolamenti e le prescrizioni che regolano la materia specifica del servizio, nonché, a tenere un comportamento serio, pacato e decoroso, come si conviene alla natura e alle circostanze in cui si svolge il servizio stesso. Durante il servizio gli addetti dovranno necessariamente indossare indumenti adeguati o, nei casi in cui sia disposto, la divisa di servizio.

### • **QUALITA' E TUTELA AMBIENTALE**

Nell'espletamento delle proprie attività, il servizio cimiteri garantisce il ricorso a tecniche operative e modalità dei servizi che assicurino il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme e regolamenti in materia, oltre che la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento.



### • **PRIVACY**

L'Ufficio s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in Materia di Protezione dei Dati Personali".

### • **STANDARDS DI QUALITA' DEI SERVIZI**

L'Ufficio è tenuto a rispettare gli "standard" di qualità dei servizi erogati all'utenza (indicatori di efficienza), misurati attraverso gli indicatori qualitativi e quantitativi indicati nel Contratto di Servizio e nella presente Carta dei Servizi, sia per quanto riguarda gli aspetti d'interesse generale e collettivo connessi al regolare ed efficiente svolgimento dei servizi che, in particolare, quelli legati alla resa dei servizi a domanda individuale.

### **ACCESSO AL CIMITERO**

Il Cimitero, luogo di raccoglimento, preghiera e cordoglio, va visitato a piedi; è consentito l'ingresso con autovettura, nel caso il visitatore si trovi in una delle condizioni di seguito indicate:

- abbia superato i 70 anni di età;
- sia una donna in gravidanza, ovvero, in accompagnamento di una donna in gravidanza;
- sia in accompagnamento di bambini di età inferiore ad un anno;

- sia detentore del contrassegno europeo per i disabili di colore azzurro (che ha sostituito il permesso "H") rilasciato dal proprio Comune di residenza;
- soffra di una permanente o temporanea difficoltà di deambulazione o non gli sia possibile, per le sue compromesse condizioni di salute (ad es. patologie cardiache), camminare a lungo e in autonomia (ad es. persone ipovedenti). Gli uffici potranno sempre richiedere la produzione dei certificati medici che ne attestino la sussistenza. L'accesso con l'autovettura, potrà essere sospeso in ipotesi di mancata produzione della prefata certificazione medica.

Il medesimo accesso con veicolo proprio, potrà subire delle temporanee sospensioni in occasione della Commemorazione Defunti e/o altri eventi che richiama un'elevata affluenza di visitatori.

Dal 20 ottobre 2015 è consentito l'accesso anche agli animali d'affezione; l'accesso ai cani, è consentito purché tenuti al guinzaglio non superiore al metro e mezzo e con museruola da usare nel caso si metta a rischio l'incolumità di persone o di altri animali.

### **I SERVIZI RESI:**

#### **GESTIONE DELLE OPERAZIONI CIMITERIALI**

Si tratta delle operazioni necessarie alla gestione, in ambito cimiteriale, delle salme e resti mortali nei cimiteri e rientrano fra gli adempimenti previsti dal D.P.R. n. 285/90 e dalle norme ad esso collegate e/o correlate. Lo svolgimento delle predette operazioni è disciplinato - a livello locale - anche dal "Regolamento di Polizia Mortuaria Comunale", approvato dalla C.S. con deliberazione n. 35 del 28.02.2013.

L'effettuazione dei servizi cimiteriali di sepoltura, nonché l'esecuzione delle opere murarie e di scavo/rinterro eventualmente connesse, dovranno essere assicurate tempestivamente e, in base alle necessità, garantite nell'intero arco della settimana (escluso di norma la domenica). Durante lo svolgimento di qualsiasi operazione cimiteriale, ed in particolare di esumazioni ed estumulazioni, possono assistere solo i familiari dei defunti e tali operazioni devono essere condotte in modo riservato, utilizzando i paravento in dotazione ai cimiteri, inoltre, devono essere adottati tutti gli accorgimenti necessari (posizionamento di telone) per prevenire danni alle sepolture circostanti o limitrofe che, laddove interessate, dovranno essere subito ripulite da eventuali residui di rifiuto, terriccio, polvere o calcinacci e riparato ogni sorta di danno.

Le operazioni cimiteriali connesse alla gestione delle salme, possono sommariamente essere descritte come sotto riportato, in ragione dei singoli procedimenti che le compongono:

#### **a) Inumazione:**

Per inumazione si intende il seppellimento del feretro senza lo zinco all'interno, in una fossa scavata nella nuda terra a mano o con mezzi meccanici, che abbia dimensioni idonee previste dalla norma (cm 150x50 per i bambini e cm. 220x80 per gli adulti, profonde entrambe metri 2, con spazio fra singole fosse di almeno cm. 50). Ogni fossa è contraddistinta da un numero progressivo, individuato su un cippo in pietra o altro materiale inalterabile con l'indicazione del feretro ivi inumato.

Il periodo minimo di inumazione è di anni 10 (dieci) anni e non è rinnovabile. L'Ufficio predisporrà il personale per eseguire i lavori secondo quanto di seguito riportato:

- trasporto del feretro dalla sala mortuaria fino al campo di inumazione;
- deposizione del feretro nella fossa, chiusura e riempimento della stessa fossa con terra di risulta dello scavo (la terra scavata in profondità andrà posta in prossimità della superficie e viceversa),
- pulizia dell'area circostante il sito di inumazione, successiva aggiunta di terreno fino al definitivo livellamento.

L'inumazione può essere concessa:

- a titolo gratuito per le salme degli indigenti;
- a pagamento per scelta dei familiari del defunto, previo il versamento degli oneri concessori.

**b) Esumazione:**

Per esumazione si intende la verifica dello stato trasformativo del feretro posto in terra, al fine di compiere le operazioni conseguentemente ammesse e programmate, allo scadere dei 10 anni dall'inumazione ed a condizione che si sia completato il processo di mineralizzazione dei cadaveri. L'Ufficio, predisporrà il personale ad eseguire gli interventi in modo conforme alla programmazione predefinita, secondo quanto descritto di seguito:

escavazione della fossa a mano o con mezzi meccanici, verifica dello stato trasformativo ed eventuale sollevamento, raccolta dei resti mortali e riempimento della fossa con terreno di scavo e di riporto fino a livellamento del terreno (salvo il caso di successivo imminente utilizzo per inumazione), pulizia della zona circostante la fossa. All'operazione di esumazione va acclusa la rimozione dei rifiuti di risulta (lapidi, marmi, cordoli, ecc), l'eventuale inumazione della salma indecomposta nella stessa fossa e/o l'eventuale trasferimento dei resti mortali in cassetta ossario, nonché lo smaltimento dei rifiuti cimiteriali per le operazioni di esumazione, nei modi di legge.



Campo di inumazione cimitero di Condera



Campo di inumazione cimitero di Modena

**c) Tumulazione:**

Per tumulazione si intende il seppellimento di un feretro, contenente la salma, in un loculo comunale e/o in un loculo di proprietà delle Congreghe e/o in un loculo di proprietà privata (cappelle, edicole funerarie), realizzato in muratura o cemento armato, od altri simili materiali da costruzione.

La concessione dei loculi comunali, avviene al momento del decesso, ed ha la durata di anni 30 (trenta) ed è rinnovabile, per lo stesso defunto, per analogo periodo previo versamento della tariffa cimiteriale tempo per tempo vigenti.

All'interno del loculo e, fino a capienza, è possibile inserire, cassetine ossario o urne cinerarie di familiari del defunto tumulato restando assoggettata alla medesima tariffa tempo per tempo vigente per il rilascio di concessione di ossario. Per l'assegnazione del loculo, i richiedenti hanno facoltà di scegliere soltanto tra i loculi disponibili al momento della presentazione dell'istanza di concessione.

Il diritto di sepoltura è riconosciuto alla sola persona per la quale viene rilasciata la concessione; restano fermi i diritti di disposizione sul defunto spettanti ai terzi legati dai rapporti parentali di cui all'art. 7, comma 2°, del vigente Regolamento di Polizia Mortuaria Comunale.

E' vietato tumulare cassetine in zinco con resti mortali nel loculo destinato ai feretri.

L'Ufficio, predisporrà il servizio di tumulazione, con il proprio personale, dalle ore 10,00 con continuazione, rispettando l'ordine di arrivo, in sala mortuaria, dei familiari del defunto, nonché, il trasporto del feretro dalla sala mortuaria fino al luogo di sepoltura.

Il loculo deve essere ermeticamente chiuso con mattoni pieni o piastra cementizia a norma di legge ( D.P.R. 285/90) e successiva sigillatura degli interstizi e delle fessure libere.

**g) Estumulazione:**

Per estumulazione si intende la verifica dello stato trasformativo della salma posta in un loculo, al fine di compiere le operazioni conseguentemente ammesse e programmate. L'Ufficio, predisporrà il servizio di estumulazione, con il proprio personale, dalle ore 08,00 con continuazione, rispettando

l'ordine di arrivo, dei familiari del defunto, nonché, il trasporto del feretro dal luogo di sepoltura fino alla nuova sepoltura (ossario comunale, cappelle di famiglia, altro cimitero, ecc.).

L'ufficio predisporrà il personale ad eseguire gli interventi in modo conforme alla programmazione predefinita, secondo quanto descritto di seguito:

- estrazione dal loculo del feretro per verifica dello stato trasformativo;
- trasferimento del cadavere indecomposto in altra sepoltura, eventuale raccolta dei resti mortali in cassetta ossario;
- inumazione del cadavere indecomposto, per almeno altri 5 anni;
- raccolta e smaltimento dei rifiuti cimiteriali per estumulazione;
- pulizia della zona circostante, disinfezione del loculo.

Sono possibili anche:

- il trasferimento della salma fuori dal territorio comunale;
- la cremazione della salma: con successiva tumulazione in urne cinerarie e/o spargimento e/o affidamento ai familiari;

All'ingresso dei cimiteri viene affisso l'avviso che informa i cittadini della scadenza delle concessioni dei loculi, per cui, gli interessati, devono contattare il Servizio cimiteri al fine di definire la destinazione dei defunti da estumulare, organizzarne le relative operazioni, ed eventualmente, rinnovare per ulteriori 30 anni la concessione per il defunto ivi giacente.



Loculi comunali



loculi comunali

## Sepolture private (Tombe di Famiglia e/o Congreghe Civili, Militari e Religiose)

Le tombe di famiglia, sono manufatti privati realizzati all'interno dei cimiteri ed edificati in forza di una concessione d'uso riservata a privati o enti residenti in Reggio Calabria. La sepoltura privata è destinata ad accogliere il concessionario e, fino alla capienza del sepolcro, la sua famiglia. Nel caso di Enti, la sepoltura privata accoglie le persone contemplate nell'ordinamento dell'Ente e nell'atto di concessione.

Al momento della richiesta di tumulazione del defunto nella cappella di famiglia, si procede al:

- controllo della titolarità della concessione;
- alla verifica del diritto del defunto ad essere tumulato in cappella.

La concessione del suolo cimiteriale, in uso temporaneo, per anni 80, è a titolo oneroso, ed è rinnovabile; è trasmissibile gratuitamente agli eredi salvo il caso in cui il titolare della concessione sia un Ente.

Alla morte del concessionario gli eredi avente diritto sono tenuti a presentare la richiesta di riconoscimento dell'uso del suolo per il restante periodo. Non sono permessi atti di trasferimento, totale o parziale, tra soggetti viventi diversi dagli eredi legittimi.



Cappella di famiglia



cappella di famiglia

Di seguito si indicano i nominativi dei rappresentanti delle Congreghe esistenti nei cimiteri, con accanto il numero di telefono:

SS.ROSARIO  
S. CRISTO DEI BIANCHI  
SANTA LUCIA  
SANTA MARIA DI VITO  
SS. SACRAMENTO  
SS SACRO CUORE

Rag. Franco Campolo: 0965/  
24289 – 0965/28723 –  
347.8582235

SS. ANNUNZIATA  
SANTA ANNA  
SANTISSIMA CATTOLICA  
SAN CRISPINO  
SAN CRISTO DEI BIANCHI  
SAN GAETANO THIENE  
SAN GIROLAMO E HOMOBONO  
SAN GIUSEPPE  
SAN GIUSEPPE AL CORSO  
SANTA MARIA DEL CARMINE  
SANTA MARIA DI MELITO PORTO SALVO  
SS. ORATORIO GESU' E MARIA  
PIA LEGA SACERDOTALE  
SACERDOTI

Geom. Antonino Baccellieri  
0965/892820

SANTA CATERINA  
Sac. Pino D'Agostino 0965/43322 – 339.3331588

SANTA LUCIA  
Sac. Massimo La Ficara 345.3000752

SANT'ELIA DI CONDERA  
Sac. Nuccio Cannizzaro 335.6487739

SAN FRANCESCO  
Sig. Paolo Zoccali 0965/893863 – 338.8899521

PADRI DOMENICANI  
Padre Francesco Giofrè 0965/23034

FIGLIE DI MARIA IMMACOLATA  
Suor M.C. Ferrucci 0965/46043

CORPO VIGILI URBANI  
Sig. Domenico Stuppino 389.1108343  
Sig. Salvatore Scionti 347.8644096

FIGLIE DI MARIA SS. CORREDENTRICE  
Suor Maria Salemi 0965/898264

SUORE DI CARITA' – SAN VINCENZO  
Sup. pro tempore 0965/21719

CONGREGAZIONE DEL VOLTO SANTO  
Sup. pro tempore 0965/22957

SUORE FRANCESCANE D'EGITTO  
Sup. pro tempore M.A. De Simone

CONVENTO PP. CAPPUCINI DI EREMO  
Padre Giuseppe Sinopoli 0965/21497

MONASTERO DELLA VISITAZIONE DI S. MARIA  
Sup. pro tempore 0965/891834



Congrega SS. Rosario



Congrega Santa Lucia



Congrega Sacerdoti



Congrega Santa Caterina

## **h) Esumazioni ed estumulazioni disposte dall'Autorità Giudiziaria:**

L'Ufficio garantirà il compimento di tutte le operazioni di esumazioni o estumulazioni straordinarie, secondo gli ordini impartiti dalle Autorità Giudiziarie competenti; le stesse possono essere effettuate anche prima dello scadere del decennio, previa autorizzazione dell'A.G. e nei casi di cui agli artt. 83 e 88 del D.P.R. n. 295/90.

## **i) Traslazione:**

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

## **l) Cremazione:**

L'autorizzazione alla cremazione, viene rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile, nel rispetto della volontà espressa prima del decesso dal defunto o dai suoi familiari, attraverso una delle seguenti modalità:

- disposizione testamentaria o qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto;
- iscrizione certificata ad associazioni riconosciute, che abbiano tra i fini statuari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati;
- in mancanza della disposizione testamentaria, o di qualsivoglia altra espressione di volontà da parte del defunto, la volontà del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi degli artt. 74, 75, 76 e 77 del codice civile;
- la volontà manifestata dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdetto.

Le ceneri vengono raccolte in apposita urna per la tumulazione, per il deposito nel cinerario comune, per l'affidamento ad uno dei familiari o la dispersione delle ceneri, nei luoghi previsti dalla legge e/o all'interno del cimitero centrale di Condera nel "Giardino delle Rimembranze".

La dispersione delle ceneri è autorizzata dall'Ufficiale di Stato Civile del Comune in cui è avvenuto il decesso, ovvero, in caso di ceneri già tumulate, dall'Ufficiale di Stato Civile del Comune in cui si trova il cimitero. L'affido delle ceneri ai familiari è autorizzato dall'Ufficiale di Stato Civile del Comune in cui è residente l'affidatario e il Servizio cimiteri trascriverà tale affido, previa richiesta degli interessati, nel registro degli affidi.

In ogni caso, le ceneri possono essere tumulate nei cimiteri comunali in cellette ossario, la cui durata della concessione è di anni 30, rinnovabili.

La cremazione si può compiere anche per i resti mortali provenienti da esumazione ed estumulazione, con procedimenti analoghi a quelli sopraesposti.

## **INDICATORI DI EFFICIENZA:**

- 1) Assicurare la disponibilità ricettiva del cimitero;
- 2) Ottemperare agli obblighi di Polizia Mortuaria relativi alla gestione operativa cimiteriale;
- 3) Standard di qualità garantiti, per le operazioni cimiteriali sopra indicate.

## I SERVIZI CIMITERIALI DOVE E QUANDO:

Il Comune di Reggio Calabria assicura una chiara, esaustiva e trasparente informazione ai cittadini, circa le modalità di prestazione dei servizi cimiteriali.

In particolare, rende note tramite appositi avvisi leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei prefati servizi.

Inoltre, mette a disposizione idonei strumenti d'informazione tramite le consuete linee di comunicazione telefoniche e telematiche e mantiene rapporti con gli organi d'informazione.

A tal proposito, gli uffici di riferimento del servizio sono l'Ufficio Cimiteri che si trova al Palazzo Ce.Dir IV° piano – IV^ Torre - sito in Via Sant'Anna prolungamento e l'Ufficio amministrativo che si trova all'interno del cimitero di Condera ampliamento sito in Via Reggio Campi Condera snc.

**L'Ufficio Cimiteri (Ce.Dir e/o cimitero di Condera) è aperto all'utenza con i seguenti orari:**

Lunedì, Mercoledì, Venerdì	dalle ore 08.00 alle ore 13.00;
Martedì, Giovedì	dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

**E' possibile conferire, per qualsiasi problematica, con il personale nei giorni di:**

Lunedì, Mercoledì, Venerdì	dalle ore 10.30 alle ore 13.30;
Martedì, Giovedì	dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

Con il personale dell'Ufficio Cimiteri è possibile, inoltre, comunicare anche a mezzo i recapiti di telefonia fissa, ovvero:

Tel.: 0965/ 3622532 (ufficio Ce.Dir); 0965/ 21805 (ufficio cimitero di Condera)

0965/3622553 (Ufficio del Responsabile del Servizio) - e mail: [cimiteri@comune.reggio-calabria.it](mailto:cimiteri@comune.reggio-calabria.it) -

Fax:0965/812034

### **Cimiteri**

Costituiscono demanio speciale cimiteriale dell'Amministrazione Comunale i 23 (ventitrè) cimiteri comunali di seguito elencati:

1. Cimitero di Condera;
2. Cimitero di Modena;
3. Cimitero di Mosorrofa;
4. Cimitero di Cataforio;
5. Cimitero di Trunca;
6. Cimitero di Croce Valanidi;
7. Cimitero di Gallina;
8. Cimitero di Pellaro;
9. Cimitero di Bocale;
10. Cimitero di Terreti;
11. Cimitero di Sant' Angelo di Orti;
12. Cimitero di Podargoni;
13. Cimitero di Schindilifà;
14. Cimitero di Pavigliana;
15. Cimitero di Archi;
16. Cimitero di Gallico;
17. Cimitero di San Giovanni di Sambatello;
18. Cimitero di Sambatello;
19. Cimitero di Salice;
20. Cimitero di Rosali;
21. Cimitero di Villa San Giuseppe;
22. Cimitero di Catona;

## **ORARI DI APERTURA DEI CIMITERI:**

### **cimitero di Condera e di Modena:**

Orario invernale con l'ora solare: dalle ore 7.00 alle ore 17.00

Orario estivo con l'ora legale: dalle ore 7.00 alle ore 19.00

**Nelle giornate domenicali e festive i cimiteri restano aperti dalle ore 7.30 alle ore 13.30**

### **cimiteri Rionali:**

Orario invernale con l'ora solare:

**Mattina:** dalle ore 7.00 alle ore 12.00 – **Pomeriggio:** dalle ore 15,00 alle ore 17.00

Orario estivo con l'ora legale:

**Mattina:** dalle ore 7.00 alle ore 12.00 – **Pomeriggio:** dalle ore 17,00 alle ore 19.00

**Nelle giornate domenicali e festive i cimiteri restano aperti dalle ore 7.30 alle ore 13.30**

**Ogni lunedì, feriale, i cimiteri rionali, restano chiusi alle visite, ad eccezione del lunedì che precede i giorni del 1 – 2 novembre.**

**In ogni caso sarà sempre garantita la reperibilità tra il personale cimiteriale.**

## **SERVIZI VIA COMPUTER: IL SITO WEB**

Dal portale del Comune di Reggio Calabria [www.comune.reggiocal.it](http://www.comune.reggiocal.it) è possibile attingere informazioni riguardanti il servizio cimiteriale, accedendo:

- alla sezione “Servizi cimiteriali” nella quale è possibile reperire l’elenco dei cimiteri, gli orari dei cimiteri comunali, l’elenco in ordine cronologico delle richieste dei suoli cimiteriali ed ogni altra notizia utile;

## **@I SERVIZI VIA E-MAIL**

Scrivendo alla casella di posta elettronica: [cimiteri@reggiocal.it](mailto:cimiteri@reggiocal.it) è possibile ottenere informazioni relative ai servizi cimiteriali e funerari, sulle procedure e sullo stato della richiesta inoltrata, nonché ottenere, notizie su orari di apertura delle strutture e di ricevimento del personale, e fissare appuntamenti con lo stesso.

## **POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)**

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica in grado di superare le debolezze della posta elettronica ordinaria (falsificazione del mittente, dell’orario di invio, della notifica di ricezione e altri elementi di un messaggio), e può, pertanto, essere utilizzata qualora sia necessario avere una prova dell’invio e della consegna di un determinato documento.

Facendo un paragone con le “spedizioni tradizionali” a cui siamo abituati, potremmo dire che la posta elettronica è come una lettera ordinaria, e la Posta Elettronica Certificata è come una raccomandata con ricevuta di ritorno.

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con i Servizi Cimiteriali possono usare l’indirizzo PEC: [lavoripubblici@pec.reggiocal.it](mailto:lavoripubblici@pec.reggiocal.it)

## **I SERVIZI RESI**

### **Il servizio amministrativo cimiteriale/sportello pubblico:**

Le attività del servizio amministrativo cimiteriale di front office, sono riferite a:

- attività di sportello per informazioni su pratiche amministrative relative ai cimiteri ed alle attività che ivi si svolgono, compreso le pratiche di riconoscimento delle concessioni di suoli cimiteriali;
- attività istruttoria per la verifica del diritto d'accoglienza nei cimiteri di salme, di resti mortali, di ossa rinvenute e di ceneri;
- attività istruttoria e preparazione degli atti per l'assegnazione di posti per la sepoltura di salme, di resti mortali, di ossa rinvenute e di ceneri;
- programmazione delle operazioni di esumazioni/estumulazioni ordinarie e/o straordinarie, compresi contatti ed informativa verso l'utenza e presso gli uffici interessati (Procura, ASP5);
- attività di istruttoria e verifica per gli atti relativi all'espletamento delle varie attività operative cimiteriali connesse alla gestione degli avvisi – graduatorie pubbliche;
- ricevimento ed archiviazione degli atti relativi alle varie operazioni cimiteriali;
- tenuta e catalogazione dell'archivio fisico e/o informatico di tutta la documentazione cimiteriale e suo aggiornamento;

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

In forma esplicativa si specifica che:

### **per la concessione di loculi nei cimiteri di: Condera, Orti, Terreti, Schindilifà e Podargoni**

bisogna rivolgersi presso gli Uffici del cimitero di Condera, che sono aperti al pubblico tutti i giorni feriali, escluso il Sabato, dalle ore 8.00 alle ore 12,00. Numero telefono e fax: 0965/21805 -

All'atto della richiesta il parente, più prossimo, dovrà fornire i propri dati anagrafici e quelli del defunto e, nell'immediato, sarà avviata l'istruttoria per la concessione del loculo. Il pagamento degli oneri cimiteriali, avviene solo ed esclusivamente, attraverso l'utilizzo di carte di credito – bancomat – carte prepagate -, emesse sul territorio italiano: **VISA - MASTERCARD – MAESTRO – POSTA PAY – BONIFICO BANCARIO, NON ON LINE – LOTTOMATICA.**



## Servizio Cortesia



Si avvisano i Cittadini che è possibile effettuare pagamenti tramite :

- Carte elettroniche
- Bonifico Bancario non on-line
- Lottomaticacard

Il Responsabile del Servizio  
Dott. Carmelo Manglaviti

Per il rilascio della concessione del loculo e/o rinnovo della stessa concessione occorre presentarsi, al Servizio cimiteri, con 3 marche da bollo tempo per tempo vigente.

Per il rilascio dell'autorizzazione alla tumulazione, di feretri o resti mortali, in cappella di famiglia, il titolare della concessione o il legale rappresentante deve presentarsi presso gli uffici del Ce.Dir. munito di una marca da bollo come sopra.

Per il rilascio dell'autorizzazione alla tumulazione, di feretri o resti mortali, nelle Congreghe Civili o Religiose, il parente più prossimo deve recarsi presso gli uffici del cimitero di Condera, munito della autorizzazione alla sepoltura rilasciata dal rappresentante pro - tempore della stessa Congrega ed una marca da bollo tempo per tempo vigente.

La richiesta di estumulazione, in carta legale, di salme tumulate in qualsiasi loculo, dovrà essere inoltrata, al Servizio cimiteri, dagli eredi legittimi, in linea retta, allegando la dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà ove si dovrà rilevare che non ci sono impedimenti, da parte degli altri coeredi, alla estumulazione della salma, inoltre, dovrà essere presentata, la fotocopia del documento di riconoscimento sia del richiedente che di tutti gli altri coeredi interessati, debitamente controfirma.

Sarà cura del Servizio cimiteri programmare l'estumulazione, entro 2 giorni, fissando un appuntamento con il dirigente di Polizia Mortuaria per l'assistenza sanitaria all'estumulazione del feretro, previo il versamento sul c/c postale n. 17414897, intestato "ASP 5 Comune di Reggio Calabria" di €. 17,87.

Effettuato il pagamento delle tariffe cimiteriali, l'Ufficio rilascerà, immediatamente, la convenzione e la relativa l'autorizzazione per la tumulazione del defunto.

Si riportano, a seguire, le tariffe dei loculi, approvate con delibera della C.S. n. 221 del 26.11.2013, nonché, le tariffe relative ai diritti cimiteriali (delibera G.M. n. 230 del 16.06.2010 e delibera G.M. n. 13 del 26.01.2011):

### Tariffe loculi adulti:

1^ fila	€. 943,00
2^ fila	€. 1.094,00
3^ fila	€. 842,00
4^ fila	€. 589,00
5^ fila	€. 437,00

### Tariffa loculi bambini

1^ fila	€. 498,00
2^ fila	€. 791,00
3^ fila	€. 437,00
4^ fila	€. 210,00
5^ fila	€. 165,00
6^ fila	€. 165,00
7^ fila	€. 134,50
8^ fila	€. 134,50

### Tariffa ossari

1^ fila	€. 194,00
2^ fila	€. 280,00
3^ fila	€. 169,00
4^ fila	€. 149,00
5^ fila	€. 149,00
6^ fila	€. 128,50
7^ fila	€. 118,50
8^ fila	€. 108,50

## **Diritti cimiteriali:**

Trasporto salme, feti, resti abortivi, parti anatomiche riconoscibili	€. 23,24
Tumulazione salme in loculi comunali	€. 54,00
Tumulazione salme in loculi privati e/o Congreghe	€. 62,00
Tumulazione resti mortali, urne cinerarie in loculi comunali	€. 38,00
Tumulazione resti mortali, urne cinerarie in cappelle e/o Congreghe	€. 50,00
Deposito resti mortali in ossario comunale per ogni anno	€. 40,00
Sosta salme in obitorio per ogni giorno di sosta	€. 77,00
Collocamento lapidi nelle sepolture	€. 30,00
Estumulazione salme in loculi comunali	€. 50,00
Estumulazioni salme in loculi privati e/o Congreghe	€. 60,00
Traslazione salme da un loculo all'altro	€. 130,00
Inumazione salme, di non indigenti, nel campo comune	€. 120,00
Esumazione salme, di non indigenti, nel campo comune	€. 100,00
Inumazione di parti anatomiche riconoscibili nel campo comune	€. 70,00
Esumazione di parti anatomiche riconoscibili nel campo comune	€. 90,00
Smaltimento dei rifiuti cimiteriali da esumazione e/o estumulazione	€. 70,00
Veglia salme in sala obitorio per 24 ore	€. 100,00

**Per la concessione di loculi, nei cimiteri rionali, bisogna rivolgersi presso gli Uffici del CE.DIR.**, 4° piano, 4^ torre, che sono aperti al pubblico tutti i giorni feriali, escluso il Sabato, dalle ore 8.00 alle ore 13,00 e il Martedì e Giovedì, dalle ore 15,00 alle ore 17.00 – Tel. 0965/3622532.

All'atto della richiesta, il parente più prossimo, dovrà fornire i propri dati anagrafici e quelli del defunto e, nell'immediato, sarà avviata l'istruttoria per la concessione del loculo. L'uso della concessione può cessare anche prima dei trenta anni con l'estumulazione del feretro e/o resti mortali da parte degli eredi legittimi del defunto. Il loculo tornerà, così, in possesso del Comune che potrà nuovamente darlo in concessione, per la tumulazione di altro feretro e/o resti mortali.

Il pagamento degli oneri cimiteriali, avviene solo ed esclusivamente attraverso l'utilizzo di carte di credito – bancomat – carte prepagate -, emesse sul territorio italiano: **VISA - MASTERCARD – MAESTRO – POSTA PAY – BONIFICO BANCARIO, NON ON LINE – LOTTOMATICA.**

## **RINNOVO CONCESSIONE DI LOCULI**

Il rinnovo di loculi è un contratto con il Comune, che consente al richiedente di prorogare la durata di concessione del loculo per ulteriori 30 anni, già decorrenti dalla data di scadenza del termine di durata della precedente concessione.

Il concessionario non potrà vantare diritti di proprietà sul loculo, ma soltanto d'utenza per la tumulazione di salme o di resti mortali.

Se si desidera rinnovare la concessione del loculo, è necessario contattare l'Ufficio Cimiteri, per definire i tempi e le modalità del rinnovo.

Chiunque può rinnovare la concessione, anche se persona diversa dall'originario concessionario. L'interessato, munito di valido documento di identità e di codice fiscale, si deve recare presso l'Ufficio Cimiteri per compilare l'apposita domanda già predisposta, firmare il contratto di rinnovo ed effettuare il pagamento della relativa tariffa.

Se non si provvede al rinnovo del loculo, tassativamente entro 45 giorni della scadenza, il Comune procede, seguendo una propria programmazione annuale, all'estumulazione d'ufficio: le salme non ancora mineralizzate sono inumate nel campo indecomposti.

**Le spese per le opere murarie, eseguite da ditte private, scelte dai familiari, sono a loro carico.**

L'Amministrazione Comunale ha istituito l'Albo delle Imprese di fiducia in cui accreditarsi per l'affidamento dei lavori di edilizia, (realizzazione e/o manutenzione di opere funerarie, apertura e chiusura loculi, collocamento lapidi nei loculi, ecc.), commissionati da privati cittadini nei cimiteri comunali. L'albo è dinamico e verrà aggiornato con cadenza mensile e l'iscrizione avrà la durata di un anno dalla prima iscrizione e/o aggiornamento.

**Per ottenere la concessione di un suolo nei cimiteri comunali**

E' necessario inoltrare una richiesta, in carta legale, intestata al Dirigente Settore Lavori Pubblici – Servizio cimiteri, indicando gli estremi anagrafici del richiedente, il cimitero prescelto ed i mq. necessari per la realizzazione dell'opera funeraria. Le richieste pervenute, saranno inserite in un elenco seguendo l'ordine cronologico ( art. 4, comma 1 del vigente Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria).

La tariffa inerente la concessione suoli edificabili, all'interno dei cimiteri, varia in funzione dei mq. dati in concessione. La durata di tale concessione è temporanea, per anni 80 ed è rinnovabile.

**Di seguito si indicano le tariffe per concessione suoli (delibera G.M. n. 105 del 20.04.2012 ):**

1. per lotti edificatori con superficie fino a **mq. 3,00** l'aliquota è stabilita in **€. 255,74 per mq.**;
2. per lotti edificatori con superficie fino a **mq. 5,00** l'aliquota è stabilita in **€. 409,20 per mq.**, da applicare all'intera superficie del lotto;
3. per lotti edificatori con superficie fino a **mq. 7,50** o **mq. 9,00** l'aliquota è stabilita in **€. 664,95 per mq.**, da applicare all'intera superficie del lotto;
4. per lotti edificatori con superficie fino a **mq. 16,00** l'aliquota è stabilita in **€. 920,70 per mq.**, da applicare all'intera superficie del lotto;
5. per lotti edificatori con superficie oltre **mq. 16,000** l'aliquota è stabilita in **€. 1.200,00 per mq.**, da applicare all'intera superficie del lotto;
6. per aree destinate ad **aiuole**, comprese nei lotti edificatori succitati, l'aliquota è stabilita in **€. 153,45** per mq.

**Personale addetto:** Signor Scagliola Demetrio, tel. 0965-3622542 e Signor Princi Francesco - tel. 0965/3622532, presso palazzo CE.DIR.

**Personale addetto:** Signor Santo Albano, tel. 0965/21805 - presso cimitero di Condera –

**Responsabile del Servizio cimiteri:** Dott. Carmelo Manglaviti, 0965-3622553.

**INDICATORI di EFFICIENZA:**

- 1) Rispondere alle istanze dell'utenza in tempo reale, rispetto alle esigenze della sepoltura;
- 2) Rispondere entro 30 giorni alle istanze dell'utenza d'altro genere, salvo urgenze, o motivare sempre entro 30 giorni i motivi del ritardo;
- 3) Ottemperare agli obblighi di Polizia Mortuaria relativi alla gestione amministrativa cimiteriale.

## **I SERVIZI RESI:**

### **servizio di illuminazione votiva**

Il servizio consiste nella, manutenzione ordinaria degli impianti e dei punti di illuminazione votiva del cimitero e delle tombe per garantirne l'efficienza e la sicurezza, fornitura dell'energia, nuovi allacci, cessazioni, aggiornamento archivi dati, rapporti con l'utenza, riscossione tariffaria.

Gli interventi di manutenzione sugli impianti lampade votive, dovranno essere realizzati secondo le norme vigenti e secondo la buona regola d'arte.

Le ditte hanno l'obbligo di effettuare il servizio di sorveglianza delle lampade, provvedendo alla sostituzione delle lampadine e dei portalampada non funzionanti.

Per guasti che coinvolgano l'impianto elettrico o settori del medesimo, l'intervento di riparazione si riterrà di natura straordinaria e sarà concordato con il Comune, anche per le tempistiche d'intervento.

Nelle more di indizione gara, relativa al servizio di illuminazione votiva nei cimiteri, il servizio è garantito, per la zona Sud, dalla ditta ELETTRICAL – tel. 0965/674123 e per la zona Nord, la ditta AVERSA – tel. 0965/47745.

### INDICATORI DI EFFICIENZA:

- 1) Attivazione ordinaria di nuovi punti d'illuminazione votiva entro 4 giorni dall'istanza (20 giorni per punti nuovi e/o di impianti in ristrutturazione);
- 2) Interventi di manutenzione, di norma entro 45 giorni dalla richiesta dell'utenza.



***CITTA' DI REGGIO CALABRIA***  
***SETTORE LAVORI PUBBLICI***

# **GUIDA PER L'ACCESSO AI SERVIZI**



Le schede che seguono descrivono le attività ed i servizi funerari e cimiteriali erogati, nonché le modalità di accesso agli Uffici comunali.

## **INDICE**

<b>COSA FARE IN CASO DI LUTTO</b>	<b>pag. 22</b>
<b>IMPRESE DI ONORANZE FUNEBRI</b>	<b>pag. 23</b>
<b>IL FUNERALE GRATUITO</b>	<b>pag. 24</b>
<b>CONCESSIONE AREE CIMITERIALI</b>	<b>pag. 25</b>
<b>FARE LAVORI NEI CIMITERI</b>	<b>pag. 27</b>
<b>GESTIONE OPERAZIONI CIMITERIALI</b>	<b>pag. 28</b>
<b>VALUTAZIONE DELLA QUALITA' ED EFFICACIA DEI SERVIZI</b>	<b>pag. 29</b>
<b>INFORMAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI</b>	<b>pag. 31</b>
<b>REPERIBILITA' E VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>pag. 31</b>
<b>PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>pag. 34</b>

## **Cosa fare in caso di lutto**

Successivamente alla denuncia del decesso, la famiglia o altro avente diritto e, comunque, nel rispetto delle eventuali volontà espresse in vita dal defunto, provvede:

- all' **organizzazione della cerimonia** funebre religiosa o civile;
- alla scelta del cimitero e alla tipologia di sepoltura;

La denuncia di morte, da effettuarsi nel più breve tempo possibile (di norma entro poche ore dal decesso) all'Ufficiale di Stato Civile che redige e rilascia l'atto di morte e contatta il medico necroscopo dell'ASP5, deve essere sporta da:

- persona incaricata dell'Ospedale o Casa di Cura, in caso di decesso presso una di queste strutture;
- da un familiare del defunto o suo incaricato se il decesso è avvenuto presso l'abitazione.

Nella generalità dei casi, tutti gli adempimenti necessari (ivi compresi quelli di carattere amministrativo), vengono svolti dalle Imprese di Pompe Funebri incaricate dai familiari.

A corredo della denuncia all'Ufficiale di Stato Civile, occorre produrre:

- certificato medico;
- scheda ISTAT;
- certificato necroscopico;
- nei casi di morte violenta o sospetta, la Procura competente per territorio, ricevuta la relativa segnalazione da parte delle Forze dell'Ordine, provvede alla produzione di proprio Nulla Osta. La Procura medesima, provvede ad inoltrare il Nulla Osta direttamente agli uffici dello Stato Civile.

Il seppellimento può avvenire non prima delle 24 ore dal decesso, salva diversa disposizione dell'Autorità Giudiziaria.

Dopo aver presentato la denuncia di morte, è possibile fissare la data e l'ora della cerimonia funebre, nonché il trasporto nel cimitero cittadino o fuori Comune. A tali incombenze deve provvedere direttamente un parente o un'impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre, appositamente delegata. Sarà a cura dell'Ufficiale di Stato Civile, la trascrizione dell'atto morte nel relativo registro.

### ***Decesso in casa***

Contestualmente alla tipologia di decesso descritta, è necessario contattare il medico curante che, informato del decesso, provvede ad una prima visita presso l'abitazione e rilascia la Scheda ISTAT relativa alle cause di morte.

### ***Decesso in struttura pubblica o privata***

Il Direttore sanitario della struttura ove è avvenuto il decesso, compila e rilascia la Scheda ISTAT relativa alle cause di morte e provvede alla denuncia del decesso presso l'Ufficiale di Stato Civile; questi, a sua volta, redige e rilascia l'atto di morte e contatta il medico necroscopo dell'ASP 5 (solo nel caso in cui presso la struttura di decesso non sia già operativa la figura di un medico necroscopo) Il medico necroscopo, dopo aver effettuato la visita al defunto, entro le 15 ore dal decesso, redige il certificato necroscopico.

### **Atti amministrativi successivi al funerale**

I familiari possono provvedere **in prima persona** ad alcuni aspetti di cura della salma (la vestizione e la tolettatura del defunto, l'allestimento della camera ardente, ecc.), alla definizione del rito funebre, alla personalizzazione della cerimonia funebre (religiosa o laica), alla redazione del necrologico, alla stampa dei bigliettini ricordo, nonché all'**allestimento floreale**.

## **Chi può disporre il funerale**

La titolarità a disporre in merito alla cerimonia funebre, spetta, in ordine, a :

- coniuge, figli, genitori (primo grado di parentela)
- altri parenti ed affini (in ordine di grado di parentela)
- eredi e/ istituti.

La facoltà di disporre, spetta anche al convivente del defunto purché non si oppongano altri aventi diritto o titolo.

Nel caso di persone senza parenti in vita e che non abbiano lasciato chiare ed espresse volontà testamentarie, possono provvedere anche conoscenti e amici.

## **Se il decesso avviene in Stato Estero**

E' necessario sempre e comunque incaricare una impresa di onoranze funebri per il disbrigo di tutte le pratiche relative al trasporto ed alla tumulazione del feretro. Se il decesso è avvenuto in un paese straniero aderente alla Convenzione di Berlino, è sufficiente che l'impresa funebre presenti a competenti uffici, il passaporto mortuario rilasciato dall'autorità locale competente.

Se il decesso è avvenuto in un paese non aderente alla Convenzione di Berlino, l'autorità consolare italiana presente nello Stato di decesso (o competente per territorio), formulerà domanda di autorizzazione all'introduzione della salma nel territorio comunale. La domanda deve essere completata dall'estratto dell'atto di morte, dal certificato dell'autorità sanitaria e dall'autorizzazione alla sepoltura con l'indicazione della tipologia scelta.

## **Se si vuole seppellire il defunto in Stato Estero**

In tale ipotesi, è necessario sempre e comunque incaricare una impresa di onoranze funebri. Per il trasporto all'estero del defunto i competenti uffici rilasciano il passaporto mortuario, che attesta i dati anagrafici della persona deceduta (nome, cognome, date di nascita e di morte), la causa del decesso e la destinazione; tale documento deve essere redatto almeno in due lingue (quella del paese che rilascia il passaporto e quella più utilizzata nelle relazioni internazionali con il paese di destinazione).

Per il passaporto mortuario va prodotta, unitamente ai documenti necessari alla prenotazione del funerale, l'istanza dell'avente titolo. Sarà cura della Impresa di onoranze funebri incaricata, ottenere le ulteriori certificazioni dall'ufficio di Stato Civile, dall'ASP, e dalla Socrem (in caso di cremazione), e, se trattasi di paese non aderente alla convenzione di Berlino, far timbrare alla Prefettura il passaporto mortuario. Se il paese di destinazione non aderisce alla Convenzione di Berlino è necessario produrre anche l'autorizzazione dell'autorità consolare del paese di destinazione presente sul territorio italiano.

## **Imprese di onoranze funebri**

L'Agenzia di Pompe di funebri è scelta ed incaricata con delega dalla famiglia del defunto. Sono attività proprie dell'impresa di onoranze funebri:

- la fornitura della bara e di altri articoli funebri;
  - l'assistenza e la composizione della salma nel feretro;
  - il disbrigo delle pratiche amministrative necessarie per l'autorizzazione al trasporto;
  - la fissazione della data del funerale e la prenotazione della sepoltura presso gli uffici competenti;
  - il prelievo ed il trasporto del defunto dal luogo di decesso al luogo di sepoltura;
  - la consegna delle autorizzazioni al trasporto e al seppellimento al cimitero di destinazione.
- Con l'intento di accompagnare e sollevare le famiglie dalle incombenze del funerale, le imprese di onoranze funebri offrono numerosi servizi aggiuntivi, per mandato della famiglia, in aderenza alle volontà della stessa, le imprese seguono:

- il disbrigo delle pratiche amministrative relative alla denuncia del decesso,
- la vestizione e la toeletta del defunto,
- l'allestimento della camera ardente,
- la pubblicazione dei necrologi sui giornali e l'affissione degli avvisi di morte negli spazi appositamente dedicati;
- l'organizzazione del rito funebre e la definizione dell'orario della cerimonia, religiosa o laica
- l'allestimento floreale nel luogo della cerimonia, normalmente la chiesa parrocchiale;
- la stampa dei biglietti di ringraziamento per la partecipazione alle esequie e di ricordo del defunto;
- la scelta e la fornitura degli arredi di sepoltura (lapide, fotoceramica...)

E' necessario rivolgersi ad una Impresa di Onoranze funebri ogni qual volta si desidera:

- tumulare la salma in loculo o in tomba di famiglia;
- traslare il defunto in altro Comune o in Stato Estero.

Le imprese di Onoranze Funebri, sono imprese private che operano in regime di libera concorrenza entro i limiti fissati da prescrizioni normative di polizia mortuaria. Sono sottoposte ad autorizzazioni amministrative inerenti l'attività di servizi prestata, di competenza del Comune ed altre specifiche autorizzazioni di pubblica sicurezza di competenza dell'ASP.

Di norma i funerali si svolgono:

- tutti i giorni: dalle ore 11.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30;

Per poter fissare un funerale occorre:

- ottenere l'autorizzazione al seppellimento rilasciata dall' Ufficiale di Stato Civile al momento della denuncia di morte;
- ottenere l'autorizzazione dell'Ufficio Cimiteri (in caso di inumazione in campo decennale, di tumulazione in loculo, celletta, tomba di famiglia), previa concessione di loculo/celletta/posto in campo decennale;
- presentare richiesta, in carta legale, per l'autorizzazione al trasporto del feretro al domicilio e/o in Chiesa, se la morte è avvenuta in Ospedale o Casa di Cura, oppure dal domicilio alla Chiesa e dalla Chiesa al cimitero;
- avvisare telefonicamente il personale del cimitero scelto per la sepoltura, entro le ore 10.00 del giorno che precede l'arrivo del feretro;
- provvedere al pagamento (con le modalità indicate sul sito web alla pagina "Servizi Cimiteriali") della tariffa per operazioni necroscopiche e diritti per adempimenti amministrativi connessi (come previsto dalle "Tariffe per servizi a domanda individuale" approvate ogni anno dal Comune di Reggio Calabria con Deliberazione di Giunta Comunale), laddove espressamente previsti.

## **IL FUNERALE GRATUITO**

Il servizio può essere richiesto se:

- il defunto o il richiedente (parente del defunto entro il secondo grado) appartiene a un nucleo familiare assistito economicamente dal Comune;
- il defunto o il richiedente (parente del defunto entro il secondo grado) appartiene a una famiglia con reddito pari o inferiore alla soglia di povertà (stabilita secondo i criteri individuati dall'Istat);
- non ci sono parenti e/o affini entro il secondo grado.

Il funerale gratuito può essere celebrato:

- per cittadini residenti a Reggio Calabria, anche se deceduti fuori dal territorio comunale;

- per cittadini residenti fuori Reggio Calabria ma deceduti nel territorio del comune di Reggio Calabria: in questo caso verrà garantito il servizio funebre, con sepoltura a Reggio Calabria o nel comune di residenza (previo accordi con lo stesso), con oneri a carico di quest'ultimo;
- assicura gratuitamente una dignitosa sepoltura alle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia, sulla base di una relazione da parte del Settore Welfare e Famiglia (ex Servizi Sociali);

Le richieste devono essere inoltrate all'Ufficio Stato Civile.

## CONCESSIONE AREE CIMITERIALI

### Destinatari delle concessioni cimiteriali

La concessione cimiteriale può essere rilasciata:

- a famiglie aventi la residenza anagrafica nel Comune, se ha ad oggetto un'area;
- a chiunque ne faccia richiesta se ha ad oggetto loculi, ossari o cinerari;
- ai nati nel Comune di Reggio Calabria ma residenti in altri Comuni.
- ad Enti, Confraternite, Congreghe ed enti morali di assistenza e beneficenza che abbiano sede legale del territorio comunale;

Le concessioni non sono rilasciate e, se rilasciate, vengono revocate:

- a persone o enti titolari concessione di aree che ne facciano oggetto di lucro o di speculazione;
- a persone che siano già intestatari, anche per quota, di una concessione di area in uno dei cimiteri comunali, ad essi pervenuta anche a titolo successorio.
- a persone che risultino anagraficamente conviventi con un concessionario di area cimiteriale;

La concessione cimiteriale può essere intestata a più di soggetti, persone fisiche, persone giuridiche o enti morali. I rapporti tra i contitolari vengono regolati secondo le norme del codice civile in materia di comunione in generale.

Tutti i diritti e poteri nascenti dalla concessione cimiteriale vengono esercitati dall'intestatario ovvero dal legale rappresentante dell'Ente Morale, ovvero dal contitolare, nel caso di pluralità di intestatari, che sia delegato a intrattenere i rapporti con l'Amministrazione.

### Trattazione delle istanze di concessione di aree

Il procedimento per il rilascio della concessione di aree per l'edificazione, ai soggetti legittimati di cui al precedente articolo, è avviato seguendo l'ordine cronologico di presentazione delle relative richieste.

Più persone fisiche possono richiedere congiuntamente la concessione di aree cimiteriali; la richiesta è sottoscritta da tutti gli interessati che nominano la persona delegata a mantenere i rapporti con l'Amministrazione.

In caso di disaccordo tra gli interessati, nella nomina di un unico delegato, ad intrattenere i rapporti con l'Amministrazione, la gestione di tali rapporti verrà intrattenuta da tutti gli interessati che restano coobbligati a partecipare a tutti gli atti di gestione della concessione.

### L'Atto di concessione

Il provvedimento di concessione del diritto d'uso di aree deve indicare:

- a) la natura della concessione, l'identificazione dell'area;
- b) la durata, che ha decorrenza dalla data di stipulazione dell'atto di concessione;
- c) il soggetto che, in caso di pluralità di intestatari ovvero nel caso di enti o collettività, esercita avanti l'Amministrazione le facoltà ed assume gli obblighi nascenti dalla concessione con effetti verso i cointestatari o l'Ente;

- d) i criteri per l'individuazione delle salme che possano avervi sepoltura;
- e) gli obblighi ed oneri cui è soggetta la concessione, ivi comprese le condizioni di decadenza.

### **Tariffe**

Il rilascio di concessioni e la prestazione dei servizi a domanda individuale disciplinati dal presente regolamento sono soggetti al pagamento di apposita tariffa determinata con atto del competente organo dell'Amministrazione Comunale.

I servizi a domanda individuale comprendono la generalità delle prestazioni del demanio cimiteriale, anche per mezzo di appalto o concessione a terzi, dirette a garantire la conservazione, la manutenzione ed il decoro delle aree e degli immobili che sono compresi nel perimetro dei cimiteri comunali.

### **Rinuncia alla concessione di aree**

I concessionari possono rinunciare alla concessione di aree, qualora non siano state occupate.

Al concessionario o ai suoi eredi aventi causa il Comune rimborsa la somma pagata al momento della concessione dell'area, senza alcuna maggiorazione per interessi o accessori di sorta.

### **Decadenza della concessione di aree – Estinzione delle concessioni cimiteriali**

La decadenza dalla concessione di aree può essere dichiarata nei seguenti casi:

- a) quando venga accertato che il concessionario si avvalga, in qualunque modo e anche indirettamente dell'area, per fini di lucro;
- b) in caso di violazione del divieto di cessione tra privati di loculi edificati sull'area concessa;
- c) quando non si sia provveduto alla presentazione del progetto dell'opera funeraria entro il termine di un anno dal rilascio della concessione; ovvero, non si sia provveduto all'inizio dei lavori di costruzione dell'opera funeraria entro il termine di un anno dal rilascio dell'autorizzazione edilizia; ovvero, non si sia provveduto all'ultimazione dei lavori stessi entro il termine di due anni dal rilascio della medesima autorizzazione edilizia;
- d) quando la sepoltura risulti in stato di abbandono per incuria, con il conseguente insorgere di pericolo per l'igiene o la salute o l'incolumità pubblica e privata;

La pronuncia di decadenza dalla concessione è preceduta dalla comunicazione dell'avviso di avvio del procedimento al concessionario o agli aventi titolo, se reperibili. In caso di irreperibilità la comunicazione viene pubblicata all'Albo Pretorio dell'Ente ed all'ingresso del cimitero per 30 (trenta) giorni consecutivi; nel caso di stato di abbandono della sepoltura l'avviso di avvio del procedimento viene anche affisso sulla sepoltura stessa per 30 (trenta) giorni consecutivi.

Pronunciata la decadenza della concessione, il Comune disporrà l'eventuale traslazione dei feretri, dei resti o ceneri in ossario o cinerario. Successivamente il Comune disporrà la demolizione delle opere o il loro restauro, a seconda dello stato delle cose, restando i materiali o le opere nella piena proprietà del Comune. Per l'ipotesi di decadenza di cui al 1° comma, lettera c), al concessionario decaduto ovvero ai suoi eredi aventi causa, compete il rimborso della metà della somma originariamente versata a titolo di oneri concessori, senza alcuna maggiorazione per interessi o accessori di sorta.

L'estinzione delle concessioni cimiteriali si verifica nei seguenti casi:

- a) per naturale scadenza del termine di durata della concessione;
- b) per soppressione del cimitero;
- c) per estinzione della famiglia.

L'estinzione comporta l'acquisizione delle opere e delle aree da parte del Comune, senza al-

cuna forma di rimborso, salvo il caso di soppressione del cimitero, in cui trova applicazione l'art. 98 del DPR 285/90.

## **Revoca**

Possono essere revocate, per ragioni di pubblica utilità, nei casi previsti dalle norme di legge e di regolamento tempo per tempo vigenti.

## **10. FARE LAVORI NEI CIMITERI**

### **Tombe di famiglia (edicole e cripte)**

Costruire una tomba di famiglia



Il Comune può concedere a privati, per anni 80 (ottanta), aree per la costruzione di tombe di famiglia (cappelle, edicole funerarie e/o cripte sotterranee).

L'ubicazione di queste aree e il rilascio della concessione sono di competenza dell'Ufficio Cimiteri. Sull'area concessa, può essere eretta, (dopo aver ottenuto permesso di costruire, in base a progetto redatto da tecnico abilitato all'esercizio della professione), una edicola funeraria, una cappella gentilizia oppure una cripta che, sotto pena di decadenza della concessione ed incameramento del relativo diritto di concessione, con retrocessione dell'area al Comune, dovrà iniziare i lavori entro un anno dal rilascio del permesso di costruire e deve essere ultimata entro tre anni dalla data di consegna dei lavori e comunque nel rispetto di quanto stabilito nel rilasciato Permesso di Costruire. A lavori ultimati viene verificata la rispondenza dei lavori eseguiti al progetto approvato per l' "usabilità dell'opera funeraria" che verrà rilasciata dal Sanitario dell'ASP5.

Sono a carico del concessionario tutti i costi per la realizzazione dell'opera.

### **Manutenzione della propria tomba di famiglia**

Le spese di manutenzione ordinaria e straordinaria delle cappelle o edicole funerarie e delle cripte, sono - in solido - a carico dei privati concessionari e/o dei loro aventi causa.

Per qualsiasi intervento di manutenzione, anche di minima entità (per es. tinteggiature e verniciature esterne, rivestimenti lapidei, impermeabilizzazione copertura, ecc.), deve essere inoltrata apposita domanda al Servizio Cimiteri nei modi stabiliti dalle norme in materia edilizia, indispensabile anche al fine di autorizzare e consentire l'ingresso nel cimitero di veicoli dell'impresa che deve risultare iscritta nell'Albo delle imprese di fiducia dell'Amministrazione, per l'esecuzione dei lavori.

Prima di presentare la domanda occorre sempre verificare chi ha titolo per sottoscriverla, richiedendo all'Ufficio Cimiteri a chi risulta intestata la tomba di famiglia.

### **Ristrutturare/ampliare/sopraelevare la propria tomba di famiglia**

I concessionari di aree sulle quali esiste già una opera funeraria incompleta, potranno realizzare, un massimo di 10 loculi fuori terra, solo dopo aver ottenuto apposito titolo autorizzativo del Servizio Cimiteri, ed in base al progetto redatto da tecnico abilitato all'esercizio della professione. Condizione imprescindibile è che la sopraelevazione si armonizzi con l'estetica e con le dimensioni delle cappelle laterali. In merito e nel rispetto di quest'ultima prescrizione, l'istruttoria della pratica edilizia si avvale del parere espresso dallo stesso Ufficio Cimiteri.

## **GESTIONE OPERAZIONI CIMITERIALI**

### **LA MANUTENZIONE ORDINARIA DEI BENI IMMOBILI**

Nell'ambito dei cimiteri la manutenzione ordinaria è finalizzata alla buona conservazione dei beni del demanio comunale presenti nei cimiteri. La stessa, può riguardare la cura a mezzo piccoli rappezzi e parziale rifacimento di intonaci, la sistemazione delle scale di accesso all'interno dei cimiteri per garantire la fruibilità delle stesse in condizioni di sicurezza, controllo dei corrimano laddove presenti, la sistemazione e la manutenzione ordinaria dei viali, siano essi asfaltati, inghiaaiati, pavimentanti e quant'altro, così come le aree di ingresso e degli spazi di camminamento tra le sepolture, il buon funzionamento degli impianti elettrici ed idrici generali del cimitero.

### **LA MANUTENZIONE ORDINARIA DELLE AREE VERDI**

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

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

## **IL SERVIZIO IDRICO**

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

## IL SERVIZIO DI PULIZIA

Il servizio di pulizia comprende tutte le prestazioni finalizzate al mantenimento dello stato di decoro dei cimiteri, secondo le periodicità ivi previste. Lo stesso, è gestito quotidianamente dal personale addetto, con operazioni attinenti la cura del verde e giardinaggio.

Per ciò che attiene e/o riguarda la pulizia ed riassetto dei viali inghiaati, di tutte le strade interne ai cimiteri, delle fontanelle, delle cunette di scolo, la scerbatura periodica e quant'altro necessario è affidato a Ditte specializzate con contratto d'opera.

### INDICATORI DI EFFICIENZA:

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

## ACCESSO, CUSTODIA E SORVEGLIANZA

Il Servizio cimiteri gestisce e garantisce l'apertura e la chiusura giornaliera dei cimiteri per tutto l'arco dell'anno, ivi comprese le festività, secondo gli orari di apertura al pubblico stabiliti dal Comune. La chiusura dei cancelli di accesso ai cimiteri, deve essere necessariamente preceduta e scandita da un segnale acustico (azionato mezz'ora prima della chiusura degli stessi e ripetuto tre volte in tale arco temporale) al fine primario di avvisare i visitatori e gli astanti circa la fine degli orari di visita e garantire, al contempo, che la chiusura avvenga entro l'ora prevista.

Con provvedimento dirigenziale, può essere disposta la modifica (anche momentanea) dell'orario di apertura e chiusura di uno o più cimiteri. In tale direzione, necessita fornire adeguata e puntuale, informazione all'utenza, e darne massima diffusione anche a mezzo sito istituzionale dell'Ente (come in occasione della ricorrenza annuale della Commemorazione dei defunti).

## VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ ED EFFICACIA DEI SERVIZI

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio medesimo, alle quali il cittadino/utente attribuisce un dato valore. La qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità a soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento atto a consentire la corretta valutazione della qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

livello di ricettività;

### **tempi nell'erogazione dei servizi.**

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

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

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

Gli standard individuati non sono riferiti a tutti gli interventi decritti in precedenza, ma unicamente, a quelli dove il Servizio è in grado di garantire impegni precisi, ciò in quanto la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dall'organizzazione del Comune di Reggio Calabria;

Gli standard di qualità potranno formare oggetto di progressivo aggiornamento e miglioramento nel corso degli anni.

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

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

<b>Dimensione qualità</b>	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
<b>Livello di</b>	<b>Orario</b>	<b>Ampio orario apertura al pubblico dei cimiteri</b>	<b>6 ore al giorno da Lunedì a Domenica</b>
		<b>Orario informazioni ufficio tecnico</b>	<b>36 ore settimanali da Lunedì a Sabato</b>
<b>Funzionalità degli ambienti</b>	<b>Accessibilità</b>	<b>Attenzione alle persone in situazione di disabilità</b>	<b>Assegnazione loculi ossari e cinerari in posizioni accessibili</b>
		<b>Segnaletica informativa interna ed esterna</b>	<b>Presente</b>
		<b>Parcheggi gratuiti</b>	<b>Presenti</b>
	<b>Manutenzione e pulizia aree</b>	<b>Taglio e asportazione erba</b>	<b>Ogni qualvolta raggiunga l'altezza di 12 cm.</b>
		<b>Spazzamento delle aree pavimentate</b>	<b>Almeno 1 volta ogni 5 giorni</b>
		<b>Svuotamento cassonetti e carico nel compattatore</b>	<b>Ogni 2 gg.</b>
		<b>Pulizia campi comuni e aree non pavimentate</b>	<b>Almeno un diserbo all'anno</b>
		<b>Esecuzione di piccole manutenzioni urgenti</b>	<b>Entro 3 gg. dalla segnalazione</b>
	<b>Fontane</b>	<b>Apertura e chiusura</b>	<b>Si garantisce l'utilizzo delle fontane tutti i giorni</b>
	<b>Erogazione servizi</b>	<b>Funerali</b>	<b>Servizio funebre gratuito per sconosciuti o indigenti</b>
<b>Sepulture</b>		<b>Inumazioni</b>	<b>Immediato</b>
		<b>Tumulazioni</b>	<b>Immediato</b>
<b>Esumazioni/estumulazioni straordinarie</b>		<b>Periodo di esecuzione</b>	<b>Da Gennaio a Giugno – da Settembre a Dicembre</b>
		<b>Comunicazione ai familiari</b>	<b>2 giorni prima della esumazione/estumulazione</b>
		<b>Tempi di esecuzione</b>	<b>Entro 30 giorni dall'autorizzazione</b>

## **INFORMAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI**

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

- 1- in forma scritta all'indirizzo: Servizio Cimiteri del Comune di Reggio Calabria Via Sant'Anna prolungamento Palazzo CE.DIR.;
- 2- tramite fax al n. 0965/812034 –;
- 2- tramite posta elettronica all'indirizzo: [cimiteri@reggiocal.it](mailto:cimiteri@reggiocal.it)
- 3- telefonicamente: 0965/3622553 – 0965/21805 – 0965/3622532.

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

Il Comune, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti.

Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Il Comune s' impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile del Servizio cimiteri.

Il cittadino, grazie alla presenza dell'U.R.P. dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, anche tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma.

L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adeguata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.

## **REPERIBILITA' E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet [www.comune.reggiocal.it](http://www.comune.reggiocal.it).

In alternativa a scaricarla nella forma web, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso l'Ufficio Cimiteri o reperirla anche presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento dinamico, ovvero, destinato a periodiche revisioni, aggiornamenti e modifiche per risultare sempre attuale ed in linea con le indicazioni che possano derivare dalla sua applicazione o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Verrà data ampia informazione della sua adozione attraverso i mezzi di comunicazione e ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

## **SODDISFAZIONE DEI CITTADINI**

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari, interviste, incontri) sulle aspettative e sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti.

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Comune di Reggio Calabria svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e sull'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte e il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza.

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

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
Monitoraggio della qualità	Rilevazione gradimento dei servizi.	Distribuzione di questionari; Analisi delle risultanze.

### TUTELA DEI CITTADINI: PRESTAZIONI INADEGUATE O INESEGUITE

Nel caso di mancata prestazione o di prestazione non rispettosa degli standards, relativa a servizi a domanda individuale per i quali l'utente è tenuto a pagare una tariffa, l'utente stesso ha diritto all'esecuzione della prestazione richiesta con applicazione di un rimborso della tariffa versata pari a quanto di seguito definito in tabella.

La richiesta di rimborso è avanzata al Comune, che quale Ente titolare del Servizio reso, è tenuto a rilasciare ricevuta ed a fornire riscontro entro 30; l'eventuale rifiuto o diniego, oltre che debitamente motivato, deve recare l'indicazione di norme e/o regolamenti in tale direzione.

Non si dà corso a rimborsi inerenti i pagamenti di quanto stabilito dalla tariffa in tema di concessioni cimiteriali, data la natura dei medesimi contratti.

Nel caso pervengano dall'utenza segnalazioni di disservizi che non possano dare adito a forme di rimborso – in quanto non relative a servizi a domanda individuale tariffati – il Comune ha, comunque, l'obbligo di fornire risposta scritta all'utente, entro 30 giorni.

TABELLA RIMBORSI	
Inadempimento	Entità della detrazione tariffaria
Prestazioni effettuate in modi e tempi inadeguati rispetto agli standards prefissati	15%
Prestazioni mancate	100%

### PRESCRIZIONI A RECIPROCA COLLABORAZIONE ED INTERAZIONE:

Il servizio è offerto alla cittadinanza secondo le modalità attese dal Regolamento e nelle previsioni della presente Carta.

#### **Gli utenti hanno diritto a:**

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui servizi offerti e sulle modalità di accesso ad essi;
- comunicare con il personale dei Servizi Cimiteriali attraverso tutti i mezzi disponibili a questo scopo.

Gli utenti sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti o astanti, e del personale addetto al Servizio.

**In particolare, l'utente:**

rispetta gli orari e le norme elementari della corretta convivenza civile;

osserva all'interno dei Cimiteri un comportamento decoroso e indossa abiti consoni al luogo di culto;

non calpesta né danneggia aiuole e sepolture, non getta rifiuti al di fuori dei contenitori;

non occupa gli spazi comuni con oggetti di qualsiasi tipo, in particolare, lascia sgombri i viali, i corridoi limitrofi ai loculi per consentire il passaggio dei visitatori, permettere le normali operazioni di pulizia e consentire ai visitatori di utilizzare le scale per raggiungere i loculi posti in alto (tutto ciò che è introdotto senza autorizzazione o collocato al di fuori degli appositi spazi sarà rimosso ed eliminato a cura del Comune di Reggio Calabria).

**All'interno delle strutture Cimiteriali è vietato:**

effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate;

fischiare, gridare, cantare;

consumare cibi e bevande;

far entrare bambini non accompagnati da adulti;

l'utilizzo di scale e/o attrezzature da parte di vecchi e bambini;

chiedere l'elemosina.

I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono rappresentare motivo di allontanamento dalla struttura.

**Il personale comunale:**

assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità,

riservatezza e senza discriminazione alcuna;

garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

## **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.**

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 aprile 1994;
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica 24 marzo 2004;
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica 19 dicembre 2006;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 “ Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- D.Lgs n. 150 del 27 ottobre 2009 “ Attuazione delle legge 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle P.A.”;
- D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- D.P.R. 10 settembre 1990 n. 285 “Approvazione del regolamento di Polizia Mortuaria”;
- Circolare esplicativa del Ministero della Sanità del 24.06.1993 n. 24;
- Legge 30.03.2001 n. 130 (“Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri”);
- Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria, approvato con deliberazione della C.S. 35 in data 28 febbraio 2013;
- Regolamento di Edilizia Cimiteriale, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n.5 in data 10.03.2004;

### **Hanno redatto questa Carta dei Servizi:**

Il dott. Carmelo Manglaviti, responsabile del servizio e l'ing. Marcello Romano, dirigente del Settore Lavori Pubblici del Comune di Reggio Calabria.

## MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

### OGGETTO DEL RECLAMO:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

