



COMUNE DI NOVI DI MODENA  
PROVINCIA DI MODENA

SERVIZIO AFFARI GENERALI - UFFICIO DEMOGRAFICO

# CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI



**Ufficio Polizia Mortuaria del Comune di Novi di Modena**  
Viale Vittorio Veneto n. 16 Tel. 0596789111

Ditta appaltatrice dei Servizi Cimiteriali:  
**Dugoni srl**

sede legale sede di riferimento Modena - Cimitero di S.Cataldo  
dal 01/11/2019 al 31/10/2022

*Tutte le informazioni aggiornate sono reperibili  
sul sito internet del comune all'indirizzo  
[www.comune.novi.mo.it/aree-tematiche/cimiteri-polizia-mortuaria](http://www.comune.novi.mo.it/aree-tematiche/cimiteri-polizia-mortuaria)*

La mail dell'ufficio è: [demografici@comune.novi.mo.it](mailto:demografici@comune.novi.mo.it)

# CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA .....	pag. 3
2. PRINCIPI GENERALI .....	pag. 4
3. IL SERVIZIO CIMITERIALE: CARATTERISTICHE .....	pag. 6
4. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI .....	pag. 6
4.1. ATTIVITÀ SVOLTE IN AMBITO AMMINISTRATIVO .....	pag. 7
4.2. ATTIVITÀ SVOLTE IN AMBITO CIMITERIALE, NECROSCOPICO E DI POLIZIA MORTUARIA .....	pag. 7
5. COSA FARE IN CASO DI LUTTO .....	pag. 8
6. LE FORME DI SEPOLTURA PREVISTE ALL'INTERNO DEL CIMITERO .....	pag. 10
7. RIFIUTI CIMITERIALI E OGGETTI DA RECUPERARE .....	pag. 13
8. LA CONCESSIONE CIMITERIALE DI LOCULI, OSSARI E CINERARI, TOMBE DI FAMIGLIA .....	pag. 14
9. MANUTENZIONE DELLE TOMBE PRIVATE .....	pag. 15
10. LE TARIFFE .....	pag. 15
11. COMPORTAMENTI DA TENERE NEI CIMITERI COMUNALI .....	pag. 16
12. ATTI A DISPOSIZIONE DEL PUBBLICO .....	pag. 17
13. TUTELA DEI BENI STORICI E ARTISTICI .....	pag. 17
14. ORARI DI APERTURA .....	pag. 17
15. STANDARD DI QUALITÀ .....	pag. 18
16. RAPPORTI CON I CITTADINI .....	pag. 20
17. MODULISTICA .....	pag. 23

# CARTA DEI SERVIZI

## 1. PREMESSA

La carta dei servizi cimiteriali è un mezzo attraverso il quale i cittadini sono informati sulle attività svolte nel particolare e delicato ambito del “servizio cimiteriale” e illustra i servizi, le modalità di accesso e gli standard di qualità stabiliti.

Il servizio intende armonizzare le attività, i comportamenti, l’organizzazione delle funzioni e delle risorse in relazione al decesso di persone, al fine di garantire la salvaguardia della salute e della igiene pubblica, la possibilità di manifestare il lutto e il cordoglio e di praticare atti di pietà e di memoria, nel rispetto e in attuazione delle norme statali e regionali vigenti e del Regolamento comunale in materia di polizia mortuaria.

Il servizio si rivolge a tutti i cittadini.

La presente carta è pubblicata sul sito web del Comune di Novi di Modena; sarà rivista in considerazione delle osservazioni dei cittadini stessi e del personale operante e a seguito di eventuali nuove indicazioni normative, scelte organizzative e gestionali.

Attraverso questo strumento vengono fornite informazioni sulla struttura e sull’organizzazione del servizio e sulle modalità con le quali l’utenza può relazionarsi con gli uffici; Inoltre viene garantita la partecipazione attraverso il monitoraggio della qualità dei servizi erogati, la messa a disposizione della modulistica necessaria per ottenere le prestazioni e la conoscenza delle modalità per inoltrare richieste, segnalazioni e reclami agli uffici;

Il sito internet istituzionale <https://www.comune.novi.mo.it/aree-tematiche/polizia-mortuaria> costituisce il luogo privilegiato dove sono fornite le informazioni aggiornate sui costi delle prestazioni erogate e sugli obblighi contrattuali del Soggetto appaltatore della gestione dei servizi cimiteriali;

Le principali normative di riferimento in ambito cimiteriale sono:

- il D.p.r. 10 settembre 1990 n. 282 “Approvazione del regolamento di polizia mortuaria”;
- la circolare del Ministero della Sanità del 23 giugno 1993 n. 24;
- la legge 10 marzo 2001 n. 130 “Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri”;
- il D.p.r. 15 luglio 2003, n. 254 “Regolamento recante disciplina della gestione dei rifiuti sanitari a norma dell’articolo 24 della legge 31 luglio 2002 n. 179”
- la Legge Regionale Emilia Romagna 29 luglio 2004 n. 19 “Disciplina in materia funeraria e di polizia mortuaria”;
- Il Regolamento Regionale E.R. 23 maggio 2006 n. 4 “Regolamento in materia di piani cimiteriali comunali e di inumazione e tumulazione, previsto dall’art. 2 comma 2 della Legge Regionale n. 19/2004”;
- il “Regolamento comunale di polizia mortuaria”, approvato con deliberazione di C.C. n. 54 del 19 dicembre 2019, in vigore dal 01 gennaio 2020.

## 2. PRINCIPI GENERALI

Il Comune di Novi di Modena gestisce, nel rispetto delle disposizioni di legge, direttamente gli aspetti amministrativi e tramite appalto le attività cimiteriali i propri servizi cimiteriali, dotandosi di una organizzazione adeguata e impegnandosi a farla funzionare in maniera continuativa, sulla base dei seguenti principi fondamentali:



- **Eguaglianza:** nessuna distinzione o discriminazione nell'erogazione dei servizi può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, scelte di genere, condizioni psicofisiche, condizioni socioeconomiche;
- **Imparzialità:** nei confronti degli utenti non devono essere messi in atto comportamenti che possano comportare ingiustificate differenze nell'erogazione dei servizi; in funzione di tale obbligo, le norme regolatrici del settore devono essere interpretate con criteri di obiettività, giustizia e uguaglianza dei diritti degli utenti.
- **Continuità:** i servizi devono essere erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni, fatti salvi situazioni eccezionali o di forza maggiore; in tal caso, è comunque garantita una tempestiva informazione agli utenti, attraverso la pubblicazione delle informazioni sul sito internet e con avvisi posti all'ingresso dei cimiteri. In caso di sciopero è sempre assicurato il ricevimento dei defunti.
- **Partecipazione e informazione:** I cittadini hanno diritto di chiedere chiarimenti e di accedere alle informazioni di loro interesse, nel rispetto di quanto previsto dalla L. 241/1990 e dal D. Lgs n. 33/2013 sull'accesso civico. Possono altresì presentare osservazioni, suggerimenti, segnalazioni sullo stato dei cimiteri e sui servizi resi. Il Comune di Novi di Modena si impegna a fornire risposte tempestive ed esaustive, utilizzando un linguaggio comprensibile ed efficace. Il cittadino ha diritto di conoscere il nome del responsabile del procedimento, i tempi relativi di esecuzione e gli atti del procedimento in cui è coinvolto.
- **Cortesia:** il personale del servizio, nonché quello della società appaltatrice delle attività cimiteriali, è tenuto ad identificarsi nei modi di legge ed a fornire tutte le informazioni necessarie, con cortesia e completezza, per agevolare gli utenti nell'ottenimento dei servizi richiesti e per consentire l'esercizio dei loro diritti.

- **Qualità e tutela ambientale:** le attività vengono svolte, ove possibile, con il ricorso a tecniche operative e modalità attuative che assicurino il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali vigenti, la prevenzione e riduzione dell'inquinamento.
- **Privacy:** il trattamento dei dati personali è effettuato in conformità al Regolamento UE 679/2016. L'informativa sul trattamento dei dati personali è pubblicata sul sito istituzionale del Comune all'indirizzo <https://www.comune.novi.mo.it/privacy> ed affissa presso le bacheche poste nei cimiteri comunali e viene rilasciata a chiunque ne faccia richiesta.

La gestione dei cimiteri per la parte relativa alla relazione con l'utenza e l'organizzazione e la gestione delle attività ed operazioni cimiteriali avviene presso il Servizio Affari Generali - Ufficio Demografico in modo diretto per le attività amministrative di concessione loculi, aree e cellette, gestione servizio luci votive e per la gestione del rapporto contrattuale, ed attraverso una ditta appaltatrice per l'esecuzione delle operazioni cimiteriali e per la pulizia ed il decoro degli spazi.

Le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria dei cimiteri invece fanno capo al Servizio Lavori Pubblici e Manutenzione.

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi del Cimitero Comunale hanno diritti e doveri.

L'Amministrazione Comunale, tramite il personale proprio e della Ditta appaltatrice, ciascuno per quanto di competenza, garantisce:

- l'apertura e l'accessibilità al Cimitero e la sicurezza nella fruizione di tutte le sue parti e servizi;
- la pulizia e il mantenimento degli spazi comuni e delle aree a verde;
- L'assistenza all'utenza con cortesia, disponibilità e senza discriminazione alcuna, comprendendo eventuali situazioni o stati d'animo particolari.

L'utente e il visitatore/la visitatrice devono:

- rispettare gli orari di apertura e di chiusura, evitare l'ingresso con biciclette, motocicli o altri veicoli se non autorizzati;
- rispettare le norme elementari della corretta convivenza civile, la pulizia, evitare di consumare cibi e bevande e di fumare;
- rispettare il silenzio e la sacralità del luogo nei comportamenti e nei rapporti con gli altri utenti, in particolare non rimuovere dalle tombe altrui fiori, piantine, ornamentazioni, lapidi, non portare fuori dal Cimitero qualsiasi oggetto, senza la preventiva autorizzazione;
- utilizzare secondo le regole i supporti (fontane, annaffiatori, scope e palette, ecc.) messi a disposizione dal Cimitero, mantenendoli integri e segnalando eventuali malfunzionamenti;
- non richiedere oboli a qualunque titolo, non disturbare in qualsiasi modo i visitatori (in specie con l'offerta di servizi, di oggetti);
- non distribuire indirizzi, volantini pubblicitari;
- pagare le tariffe dei servizi fruiti, quando stabilite.

### 3. IL SERVIZIO CIMITERIALE: CARATTERISTICHE

Il Comune di Novi di Modena fornisce i servizi amministrativi relativi alla sepoltura delle persone decedute che devono essere inumate/tumulate nei propri cimiteri, è convenzionato con L'Università di Modena e Reggio Emilia - Istituto di Medicina legale per l'obitorio, gestisce i cimiteri posti a Novi di Modena capoluogo e nella frazione di Rovereto S/S, cura - tramite la Ditta appaltatrice - le operazioni cimiteriali inerenti la destinazione delle salme inumate e tumulate, nonché i loro resti e ceneri.

Il Servizio Cimiteriale ha la sede presso la sede comunale - Ufficio Demografico in Viale Vittorio Veneto n. 16. Il servizio cimiteriale è servizio pubblico essenziale, soggetto alle normative previste in materia.

In base agli art. 822, 823 e 824 del codice civile i cimiteri sono soggetti al regime del demanio pubblico, pertanto sono inalienabili e non possono formare oggetto di diritti a favore di terzi, salvo nei casi e nei modi previsti dalle leggi che li riguardano.



### 4. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI

Le prestazioni vengono rese nei seguenti ambiti:

**Amministrativo:** ricomprende tutte le attività afferenti alla tenuta dei registri cimiteriali, al disbrigo delle pratiche, al rilascio delle concessioni cimiteriali, all'attivazione dei servizi di illuminazione votiva, alla riscossione delle tariffe, al rilascio delle ricevute di pagamento, alla programmazione delle attività cimiteriali e necroscopiche.

**Necroscopico e di polizia mortuaria:** comprende le prestazioni assicurate in via obbligatoria sia dal Comune sia dal Servizio sanitario regionale, quali il trasporto funebre per indigenti, la raccolta e il trasporto funebre su chiamata dell'Autorità giudiziaria o per esigenze igienico-sanitarie, il deposito in osservazione, la convenzione per l'obitorio, la camera mortuaria.

**Cimiteriale:** comprende l'insieme delle attività connesse alle operazioni cimiteriali e al mantenimento della pulizia e del decoro dei cimiteri, la registrazione degli interventi effettuati, l'illuminazione votiva.

Le attività in ambito amministrativo sono rese direttamente dal personale dipendente dell'Ente assegnato al servizio cimiteriale.

Le attività in ambito necroscopico e di polizia mortuaria e in ambito cimiteriale sono gestite dal personale del servizio cimiteriale ed eseguite dalla Ditta Dugoni scrl a seguito di specifica gara pubblica per l'affidamento del servizio.

#### **4.1. ATTIVITÀ SVOLTE IN AMBITO AMMINISTRATIVO**

Le attività del servizio amministrativo cimiteriale sono:

- di sportello per le pratiche/informazioni amministrative relative ai cimiteri e alle attività che vi si svolgono;
- ricezione delle domande dei cittadini e istruttoria per l'accoglienza/sepellimento nei cimiteri di salme, cadaveri, resti mortali, ossa, ceneri;
- assegnazione dei posti per la sepoltura e per la concessione dei loculi e tombe di famiglia;
- programmazione delle campagne di esumazione ordinaria e straordinaria, organizzazione delle relative attività, ivi inclusa la necessaria informazione ai parenti e familiari dei defunti o loro aventi titolo;
- attività di istruttoria e verifica dei presupposti e degli atti relativi all'espletamento delle operazioni cimiteriali (sepulture, traslazioni, servizio di accoglimento salme nella camera mortuaria e nell'obitorio, rilascio concessioni, collegamenti e scollegamenti luce votiva)
- ricevimento delle istanze e segnalazioni dei cittadini, tenuta e aggiornamento degli archivi cimiteriali;
- gestione dei rapporti con le società affidatarie dei servizi operativi, della cura e della manutenzione dei cimiteri;
- emissione bollettazioni per i servizi erogati, controllo dei pagamenti, solleciti, rilascio delle ricevute, registrazioni contabili;

#### **4.2. ATTIVITÀ SVOLTE IN AMBITO CIMITERIALE, NECROSCOPICO E DI POLIZIA MORTUARIA**

Comprende le seguenti attività:

##### *1. Attività cimiteriali connesse alle sepulture*

- inumazione e tumulazione di cadaveri, resti mortali, resti ossei e ceneri;
- predisposizione delle fosse, montaggio e smontaggio delle lastre di chiusura;
- effettuazione delle esumazioni ordinarie programmate e di quelle straordinarie;
- estumulazioni ordinarie e straordinarie
- raccolta e riordino dei resti mortali e/o ossei;

##### *2. Servizio di sorveglianza dei cimiteri*

- è garantita tutti i giorni feriali, e comprende il ricevimento delle salme e dei feretri, il ritiro e controllo della documentazione relativa al trasporto delle salme e dei cadaveri e alla sua consegna al responsabile dell'aggiornamento del registro previsto all'articolo 32 comma 2 del Regolamento comunale. L'apertura e la chiusura dei cancelli di ingresso è automatizzata e temporizzata.

### *3. Operazioni cimiteriali*

- le prestazioni sono a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, le seguenti: operazioni necessarie alla movimentazione dei feretri nei loculi, tombe, ossari e cinerari, ivi inclusa l'eventuale sostituzione dei feretri, il riordino e riduzione dei resti ossei, le demolizioni murarie, gli interventi igienico-sanitari di sanificazione dei loculi, la collocazione delle ossa in ossario comune e delle ceneri in cinerario comune, la dispersione delle ceneri in cimitero.

### *4. Operazioni di pulizia e per il mantenimento del decoro cimiteriale*

Riguardano le operazioni necessarie a mantenere ordinati i cimiteri quali:

- la pulizia degli spogliatoi e di tutti i locali e servizi utilizzati dal personale operativo, delle camere mortuarie, delle aree interne, dei corpi pluripiano, dei portici, arcate, aree coperte e scoperte, servizi igienici, locali di deposito, scale e ascensori, lo svuotamento dei bidoncini di raccolta all'interno dei Cimiteri, il pareggiamento dei campi d'inumazione, la raccolta e il trattamento dei rifiuti prodotti durante le operazioni cimiteriali e i lavori di pulizia, il loro conferimento al soggetto incaricato dello smaltimento, nei modi e rispettando gli adempimenti prescritti dalla normativa vigente e in base alle disposizioni eventualmente impartite dal Responsabile del Servizio Cimiteriale.
- il ripristino dei vialetti, la verifica e la pulizia delle fontanelle e dei lavabi a disposizione del pubblico, la periodica pulizia delle grondaie, delle caditoie, e delle canaline di raccolta dell'acqua piovana.

### *5. Attività istituzionali necroscopiche e di polizia mortuaria*

Comprende la gestione dei locali di osservazione, obitori e celle frigorifere.

## **5. COSA FARE IN CASO DI LUTTO**

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

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

Nella generalità dei casi, di tutti gli adempimenti necessari, compresi quelli di carattere amministrativo, si occupano le Imprese di Pompe Funebri incaricate dai familiari.

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

- denuncia di morte (autocertificazione di familiare o incaricato dagli avvenuti causa);
- scheda ISTAT (compilata dopo le 15 ore dal decesso dal medico di base);
- certificato medico-necroscopico (compilato entro le 30 ore dal decesso dal medico legale);
- in caso di morte accidentale o sospetta, autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria.

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

Dopo aver presentato la denuncia di morte, è possibile scegliere la forma di sepoltura della persona deceduta e fissare la data e l'ora del funerale e del trasporto in Cimitero cittadino o fuori Comune. A tali incombenze può provvedere direttamente un parente o un'impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre, appositamente delegata.

Il Comune di Novi di Modena considera lo svolgimento dei funerali servizio pubblico essenziale, da effettuarsi pertanto anche in caso di sciopero.

Gli orari della cerimonia funebre dovranno essere stabiliti in modo da rispettare il "*Regolamento comunale in materia Polizia Mortuaria*" nonché la specifica ordinanza sindacale n. 32 protocollo 1214 del 08 febbraio 2007, di seguito riportata negli elementi fondamentali:

1. Nelle domeniche e nelle festività religiose e civili non saranno consentiti funerali. Nel caso di due festività consecutive il funerale si potrà alternativamente svolgere, a seconda del tipo e rilevanza della festività, nella prima o seconda festività.
2. Le salme dovranno pervenire al cimitero dopo l'orario di apertura ed almeno una ora prima dell'orario di chiusura vigente. In caso di ritardo superiore a 15 minuti ed inferiore a 30 minuti oppure superiore a 30 minuti - se tecnicamente possibile - si darà corso ugualmente alla sepoltura con una maggiorazione rispettivamente del 30% e del 100% sulle ordinarie tariffe, fatti salvi comprovati casi di forza maggiore.
3. Nei cortei funebri è informata la Polizia Amministrativa Locale affinché, qualora se ne ravvisasse la necessità, possa essere presente almeno un addetto.
4. Il giorno e l'ora del funerale nonché il percorso da seguire è proposta dalle persone interessate ed è confermato e/o modificato dal Responsabile dei Servizi Demografici del Comune. Sarà cura dello stesso tempestivamente informare il richiedente e la Polizia Amministrativa Locale della autorizzazione concessa. In caso di pluralità di funerali la precedenza verrà data alla comunicazione per prima pervenuta. E' fatto divieto fissare date, orari e modalità di cerimonie funebri, sia da parte dei privati che da parte delle agenzie, senza prima avere contattato ed avere avuto il necessario consenso, come descritto al punto "modalità operative".
5. Il percorso del funerale dovrà seguire la via più breve o più sicura, nel rispetto delle norme di circolazione stabilite dal Codice della Strada, evitando - per quanto possibile - le vie di maggior traffico. E' autorizzabile l'accesso del corteo in corso Marconi provenendo da via Provinciale Mantova pur in presenza di senso vietato; durante il transito è disposta la sospensione della circolazione per i veicoli a motore ad eccezione del veicolo adibito a carro funebre e gli utenti saranno tenuti ad osservare le segnalazioni manuali della Polizia Amministrativa Locale nonché eventuale segnaletica temporanea specificamente apposta. Il percorso del trasporto funebre avente lo scopo di toccare luoghi particolarmente cari all'estinto o rendergli particolari onori, dovrà essere esplicitamente richiesto ed autorizzato.

## 6. Modalità operative:

- domanda di funerale su apposito modulo, con obbligatoria specificazione di tutti gli elementi richiesti, sottoscritta o da un familiare oppure dall'Agenzia funebre, inviata via fax o consegnata direttamente all'Ufficio dei Servizi Demografici;
- conferma dei dati del funerale e del tragitto da parte dell'Ufficio Anagrafe;
- risposta via fax o mail all'Agenzia funebre nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore dalla richiesta.
- contestuale comunicazione via fax o mail della avvenuta autorizzazione all'Unità territoriale della Polizia Amministrativa Locale.

Nel caso di ipotizzata speciale partecipazione di persone formalmente evi-  
denziata, la Polizia Amministrativa Locale adotterà gli opportuni provvedi-  
menti inerenti la circolazione atti a favorire lo svolgimento del corteo.

7. Eventuali deroghe al percorso indicato possono essere adottate esclusiva-  
mente con provvedimento espresso della Polizia Amministrativa Locale.

8. La violazione delle disposizioni di cui alla presente ordinanza determinerà  
per ciascuno dei trasgressori, senza vincolo di solidarietà, e previa contesta-  
zione dell'addebito, l'applicazione delle sanzioni previste all'art. 7bis del D.  
Lgs 18/08/2000 n 267, e secondo i principi fissati in via generale dalla legge  
24/11/1981 n 689, con la seguente graduazione, considerando il reiterarsi del  
comportamento nell'arco temporale di un biennio dall'ultimo accadimento:

- |  |                     |
|--|---------------------|
| a) prima violazione della norma: sanzione da               | € 25,00 a € 50,00   |
| b) ulteriori violazioni nel biennio: seconda violazione da | € 50,00 a € 300,00  |
| terza violazione da  | € 75,00 a € 450,00  |
| ulteriore violazione da                                    | € 100,00 a € 500,00 |

## 6. LE FORME DI SEPOLTURA PREVISTE ALL'INTERNO DEL CIMITERO

Per la scelta della forma di sepoltura ha prevalenza la volontà del defunto, in  
qualsiasi modo espressa. In difetto di volontà del defunto, le disposizioni pos-  
sono essere decise, nell'ordine: dal coniuge o unito civilmente, dal convivente di  
fatto se munito di potere di rappresentanza (comma 40 Legge 76/2016), dai  
figli, dai genitori, dai fratelli, dagli altri parenti, dagli eredi, da altri interessati.

Nei cimiteri vengono ricevute:

- le salme e i cadaveri di persone morte nel territorio del Comune di Novi  
di Modena o che, morte altrove, avevano avuto o vi avevano la residenza  
anagrafica al momento del decesso;
- indipendentemente dalla residenza o dal luogo della morte, sono ricevuti  
i cadaveri delle persone aventi diritto al seppellimento in una sepoltura  
privata (loculo o tomba di famiglia) ubicata nei cimiteri.

Le sepolture vengono eseguite nei giorni feriali; le fasce orarie variano in base  
alla stagione (orario invernale/orario estivo). Le forme di sepoltura consentite  
sono le seguenti.

## 1. Inumazione

È possibile in tutti i cimiteri.

Consiste nel seppellire il cadavere, racchiuso in feretro di legno, nelle fosse predisposte nei campi d'inumazione appositamente destinati all'interno del sedime cimiteriale; l'utilizzo dei campi avviene iniziando da una estremità di ciascun riquadro e successivamente fila per fila procedendo senza soluzione di continuità. Le fosse sono scavate con l'ausilio di mezzi meccanici.

Le fosse vengono numerate progressivamente, un cippo infisso nel terreno riporta il numero assegnato. È facoltà dei familiari o aventi titolo, apporre una croce o altro ornamento.

La eventuale lapide è sempre a carico dei familiari, che possono avvalersi dei propri marmisti di fiducia. Questa potrà essere collocata dopo il corretto assetto del terreno e prevenire cedimenti, lasciando trascorrere un periodo di almeno sei mesi.

Il periodo ordinario d'inumazione è di dieci anni dal seppellimento.

I nati morti, i feti, i minori di anni dieci vengono inumati, salvo diversa richiesta avanzata dai familiari, in un'area riservata denominata "Campo degli Angeli".



## 2. Tumulazione

La tumulazione consiste nel seppellire il cadavere, racchiuso in doppia cassa (di legno e di metallo) nei loculi, cappelle funerarie e tombe di famiglia realizzate all'interno dei cimiteri comunali, in concessione ai richiedenti.



### 3. *Cremazione*

Nel cimitero del capoluogo è presente il “Giardino della Memoria”, spazio destinato alla dispersione delle ceneri all’interno del Cimitero.

### 4. *Tumulazione resti ossei / ceneri*

I resti ossei che si rinvergono al termine del periodo di inumazione / tumulazione, raccolti nelle cassettoni in zinco, e le urne cinerarie, possono essere tumulati a richiesta dei familiari o aventi titolo, sia negli appositi ossari/cinerari in concessione, sia presso loculi ove siano già collocati feretri purché vi sia ancora spazio disponibile, sia all’interno delle Tombe di Famiglia.

Nei cimiteri comunali è inoltre presente l’ossario/cinerario comune, nel quale possono essere versate le ossa e le ceneri nel caso in cui non venga richiesta altra destinazione. In questo caso la dispersione delle ossa/ceneri avviene dentro una struttura che



le raccoglie in modo indistinto (normalmente ha la forma di una cripta o un pozzo ipogeo, cioè collocato sotto al piano di calpestio)

### 5. *Esumazioni ed estumulazioni*

#### 5.1 *Esumazione ordinaria:*

È l’operazione cimiteriale che consente di recuperare i resti mortali di un defunto sepolto nel terreno dopo il periodo stabilito per legge, non inferiore ai 10 anni necessari alla mineralizzazione della salma.

L’Ufficio programma l’esumazione dei campi comuni o parti di essi. I familiari possono richiedere la conservazione dei resti del proprio caro. Qualora nessuno richieda la conservazione dei resti, essi vengono collocati nell’ossario comune del cimitero.

È consentita la cremazione dei resti mortali previo consenso dei familiari ovvero in caso di accertata irreperibilità degli stessi;

Il programma delle esumazioni viene pubblicizzato mediante pubblicazione all’Albo Pretorio del Comune e con avvisi esposti nel cimitero.

I familiari interessati all’esumazione devono lasciare un recapito per definire in seguito i dettagli delle operazioni inerenti l’esumazione.

L’interessato dovrà comunicare se preferisce conservare i resti ossei in un cofanetto di zinco per la successiva tumulazione oppure se preferisce che i resti ossei vengano versati nell’ossario comune.

Può accadere che la salma non sia ancora completamente mineralizzata, in questo caso può richiedere la cremazione oppure disporre per una nuova sepoltura in un campo comune per la durata minima di 5 anni.

### *5.2 Esumazione straordinaria:*

È l'operazione cimiteriale che consente di recuperare i resti mortali di un defunto sepolto nel terreno prima del periodo stabilito per legge, ovvero inferiore ai 10 anni.

Le salme possono essere esumate prima del prescritto periodo per ordine dell'autorità giudiziaria nell'interesse della giustizia o per trasportarle in altre sepolture o per cremarle. In questi ultimi casi, viene sempre fatta una valutazione di fattibilità tecnica dell'intervento da parte del Responsabile dei Servizi Cimiteriali. L'esumazione straordinaria deve essere autorizzata dal Sindaco.

### *5.3 Estumulazione ordinaria e straordinaria:*

È l'estrazione del feretro dal loculo, sia esso singolo, a più posti o all'interno di tomba di famiglia. È ordinaria quando eseguita trascorsi almeno venti anni dal decesso o comunque alla scadenza della concessione cimiteriale, straordinaria negli altri casi, similmente alla esumazione.

L'estumulazione di ceneri o resti mortali è autorizzata dal Responsabile del Servizio ed è generalmente finalizzata a consentire la riunione di cadaveri, resti, ossa o ceneri di coniugi, genitori o figli.

Il Responsabile del Servizio può autorizzare, dopo qualsiasi periodo di tempo e in qualunque mese dell'anno, l'estumulazione di feretri destinati ad essere trasportati in altra sede; in questo caso dovrà essere verificata la rispondenza del feretro per il trasporto secondo le disposizioni della Normativa regionale.

## **7. RIFIUTI CIMITERIALI E OGGETTI DA RECUPERARE**

I rifiuti provenienti dalle esumazioni o estumulazioni, sono raccolti, selezionati per il recupero oppure smaltiti secondo la normativa in materia.

I materiali e le opere installate sulle sepolture comuni e private passano in proprietà del Comune se entro il termine di 1 giorno antecedente la scadenza delle concessioni o le esumazioni non vengono reclamati da familiare o parente che dichiarerà sotto la propria personale responsabilità di averne titolo. Qualora i familiari lo richiedano, può autorizzarsi l'asporto fuori dal Cimitero di ricordi strettamente personali che erano collocati sulla sepoltura nonché il reimpiego di materiali ed opere di loro proprietà in altra sepoltura in concessione agli stessi o a favore di sepoltura di parenti od affini entro il 2° grado, a condizione che siano conformi ai requisiti prescritti per la nuova sepoltura ed in buono stato di conservazione.

Qualora gli aventi diritto presumano possano rinvenirsi oggetti preziosi o ricordi ed intendano venirne in possesso, essi devono darne avviso al momento della richiesta delle operazioni oppure almeno un giorno prima delle effettuazione delle stesse, alle quali devono presenziare personalmente o tramite un delegato. Degli oggetti richiesti e rinvenuti verrà quindi redatto un verbale di consegna in duplice copia: una verrà consegnata al reclamante insieme agli oggetti; l'altra verrà depositata agli atti.

## **8. LA CONCESSIONE CIMITERIALE DI LOCULI, OSSARI E CINERARI, TOMBE DI FAMIGLIA**

La concessione attribuisce al concessionario il diritto d'uso di una sepoltura o di un'area lasciando integra la titolarità al comune. I manufatti costruiti da privati su aree cimiteriali poste in concessione diventano, allo scadere della stessa, di proprietà del Comune.

Il rilascio della concessione è subordinato al pagamento di una tariffa i cui importi sono determinati dall'Amministrazione con proprio atto.

La concessione di loculi e ossari/cinerari viene fatta direttamente ai richiedenti aventi titolo, di norma al momento del decesso, esumazione, estumulazione, cremazione dei resti.

Per l'assegnazione in concessione delle tombe di famiglia viene effettuato un apposito bando pubblico. La concessione può essere richiesta da uno o più soggetti.

In caso di più soggetti contitolari della concessione, ferma restando la responsabilità solidale per gli obblighi di manutenzione e conservazione del manufatto, possono essere indicati gli spazi attribuiti a ciascuno per la sepoltura all'interno della tomba.

Il "Concessionario" è colui al quale è intestata la concessione per la tomba di famiglia ed è il fondatore del sepolcro. A lui spetta di diritto la sepoltura nella tomba e quella di individuare i soggetti che ne hanno il diritto d'uso, cioè il diritto di essere sepolti nella tomba. Alla morte del concessionario, gli eredi sono tenuti ad effettuare il "subentro" cioè ad intestarsi la concessione; qualora il subentro non venga effettuato, non sarà possibile effettuare nuove operazioni cimiteriali (sepulture, trasferimento di resti, manutenzioni, ecc.).

Tutte le concessioni sono a tempo determinato, ad eccezione di quelle perpetue già rilasciate. La durata delle concessioni è la seguente:

- a) 90 anni per i manufatti e le aree destinate alle sepulture per famiglie e collettività;
- b) 30 - 50 - 60 anni per le cellette in relazione alla tipologia di resti che accolgono;
- c) 30 anni per loculi a un posto salma;

Qualora, alla scadenza del termine, gli aventi titolo non dispongano per la collocazione dei cadaveri, resti, ossa o ceneri, il Comune provvederà collocando i medesimi, previo avvertimento agli interessati, rispettivamente nel campo comune, nell'ossario comune o nel cinerario comune.

Alla scadenza non è possibile il rilascio di nuova concessione agli aventi titolo che ne facciano richiesta.

Presso tutti i Cimiteri e per tutte le forme di sepoltura, ad eccezione della inumazione, è possibile attivare l'illuminazione votiva sia contestualmente alla concessione che successivamente mediante esplicita richiesta. È inoltre possibile chiedere l'affrancamento del canone della luce votiva, pagando l'intera somma dovuta in unica soluzione. Infine in qualsiasi momento è possibile chiedere il distacco della luce votiva, che decorrerà comunque dal 01 gennaio dell'anno successivo alla richiesta.

## 9. MANUTENZIONE DELLE TOMBE PRIVATE

I concessionari di sepolture private devono provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria della sepoltura e delle opere annesse; devono inoltre eseguire le opere e restauri che l'Amministrazione ritenesse necessari ed opportuni per motivi di decoro, sicurezza o di igiene.

Nelle sepolture private costruite dal Comune e in cui la tipologia costruttiva sia tale da non presentare solu-

zioni di continuità tra una concessione e l'altra, il Comune provvede alla manutenzione delle sole parti strutturali dei manufatti (solette, pareti divisorie, solai di copertura) mentre sono a carico dei Concessionari le lapidi, anche se fornite dal Comune, e le parti decorative costruite o installate sulle stesse, il sistema di fissaggio e l'ordinaria pulizia.

Nel caso il sepolcro privato risulti non idoneo alla tumulazione di cadaveri, resti, ossa o ceneri, il Concessionario ha l'obbligo di adeguare il sepolcro alle norme vigenti.



## 10. LE TARIFFE

Tutti i servizi e le forniture sono servizi onerosi e soggetti al pagamento delle tariffe stabilite dall'Amministrazione comunale.

Le tariffe tengono conto dei costi di effettuazione dei servizi e variano in relazione alla tipologia di sepoltura, alla posizione della sepoltura, ad esempio:

- la tumulazione in colombario ha tariffa maggiore della tumulazione in ossario/cinerario
- la concessione dei colombari ha di norma tariffa maggiore nelle file centrali in altezza
- il versamento dei resti ossei/ceneri in ossario comune è gratuito, mentre è a pagamento la dispersione delle ceneri nel Giardino della Memoria.

Le tariffe sono rivalutate periodicamente dalla Giunta Comunale.

In caso di indigenza, appartenenza del defunto a famiglia bisognosa, in caso di defunti per i quali non venga richiesto il servizio funebre e non esistano parenti e/o affini, oppure gli stessi siano nelle predette condizioni, il Comune provvede all'erogazione di alcuni servizi gratuiti.

Le tariffe previste sono affisse presso gli Uffici del Settore e indicate sul sito web del Comune di Novi di Modena.

## 11. COMPORTAMENTI DA TENERE ALL'INTERNO DEI CIMITERI COMUNALI

1) Il Cimitero, quale luogo della memoria e di custodia delle spoglie mortali dei defunti, è soggetto al rispetto da parte dei visitatori e di quanti a qualsiasi titolo ne utilizzino i servizi o vi prestino la loro opera.

2) Nel Cimitero è vietato ogni atto o comportamento irriverente o incompatibile con la destinazione del medesimo ed in particolare:

- tenere un comportamento chiasoso o irrispettoso del luogo e/o dei defunti e loro familiari;
- entrare con mezzi non autorizzati;
- entrare con animali, ad eccezione di quelli di affezione, come specificato al successivo punto 4);
- rimuovere dalle tombe altrui fiori, piantine, ornamentazioni, lapidi, portare fuori dal Cimitero qualsiasi oggetto, senza la preventiva autorizzazione;
- danneggiare le aiuole, i tappeti verdi, gli alberi, i giardini, sedere sui tumuli, imbrattare le lapidi o i muri;
- richiedere oboli a qualunque titolo, disturbare in qualsiasi modo i visitatori (in specie con l'offerta di servizi, di oggetti), distribuire indirizzi, volantini pubblicitari;
- fotografare o filmare cortei, tombe, operazioni cimiteriali, opere funerarie senza la preventiva autorizzazione del Responsabile del Servizio previo assenso dei familiari che siano direttamente interessati;
- turbare il libero svolgimento dei cortei, riti religiosi o commemorazioni d'uso;
- assistere da vicino alla esumazione ed estumulazione di resti da parte di estranei non accompagnati dai parenti del defunto o non preventivamente autorizzati dal Responsabile dei Servizi cimiteriali;
- commerciare oggetti di decorazione fra privati, svolgere qualsiasi attività commerciale non autorizzata o qualsiasi forma pubblicitaria non autorizzata.

3) I divieti predetti, in quanto possano essere applicabili, si estendono alla zona immediatamente adiacente al Cimitero.

4) È consentito l'ingresso agli animali d'affezione. I cani dovranno essere sempre tenuti al guinzaglio e, se necessario in base alle loro caratteristiche etologiche o comportamentali, muniti di idonea museruola, gli altri animali di piccola taglia, dovranno essere condotti in apposito trasportino o in braccio. E' fatto obbligo di raccogliere le deiezioni e, in ogni caso, di custodire gli animali in modo che non rechino alcun disturbo, danno e che sporchino le tombe e gli spazi comuni.

5) Chiunque tenesse, nell'interno dei Cimiteri, un contegno scorretto o comunque offensivo verso il culto dei morti, o pronunciasse discorsi, frasi offensive del culto professato dai dolenti, sarà diffidato ad uscire immediatamente dal personale addetto alla vigilanza, e, quando ne fosse il caso, deferito all'Autorità Giudiziaria.

6) Gli orari di apertura sono affissi agli ingressi di ciascun cimitero e sono consultabili sul sito internet del Comune di Novi di Modena. È vietato trattenersi all'interno dei cimiteri oltre l'orario di apertura.

7) Nelle giornate e fasce orarie appositamente dedicate è consentito l'ingresso con mezzo proprio, per le persone con difficoltà motorie che ne abbiano chiesto l'autorizzazione.

8) Nelle giornate e fasce orarie appositamente dedicate è consentito l'ingresso degli operatori professionali e alle ditte private (marmisti, fiorai, imprese di pulizia, ecc.) che eseguono lavorazioni o servizi su incarico degli utenti privati.

## **12. ATTI A DISPOSIZIONE DEL PUBBLICO**

I registri delle sepolture sono a disposizione, per la consultazione, presso gli uffici cimiteriali in orario di apertura degli stessi, unitamente al Regolamento, ai provvedimenti attuativi, alla presente Carta dei Servizi;

Sono inoltre liberamente consultabili:

- l'elenco dei manufatti in stato di abbandono per i quali si è iniziata la procedura di decadenza;
- l'elenco dei campi, dei loculi e delle cellette in scadenza;
- i bandi di assegnazione delle tombe di famiglia, qualora disponibili;
- altri atti di cui sia prevista la diffusione.

## **13. TUTELA DEI BENI STORICI E ARTISTICI**

1) Le aree e/o gli edifici cimiteriali, i manufatti edilizi ipogei e/o epigei, lapidi, monumenti, cippi marmorei, elementi architettonico-decorativi e/o artistici, ecc., esistenti presso tutti i Cimiteri comunali, precedenti di cinquanta anni come data di collocazione e costruzione, sono dichiarati "sottoposti a tutela" ai sensi della normativa a tutela dei beni storici e artistici.

2) Fino all'emanazione del Piano cimiteriale, gli interventi ammessi sono manutenzione ordinaria, straordinaria e restauro scientifico di tipo conservativo. In tali casi, l'atto abilitativo per la realizzazione di interventi edilizi deve essere preceduto dal parere autorizzativo della Soprintendenza ai Monumenti territorialmente competente.

## **14. ORARI DI APERTURA**

1) I Cimiteri comunali hanno il seguente orario di apertura al pubblico:

- Orario invernale: dal 1 novembre al 31 marzo: dalle ore 8,30 alle ore 17,00
- Orario estivo: dal 1 aprile al 31 ottobre: dalle ore 8,00 alle ore 18,30.
- I cimiteri comunali sono aperti tutti i giorni della settimana, dal lunedì alla domenica

2) Sono ammessi all'ingresso e alla circolazione con mezzi privati all'interno dei cimiteri comunali:

- a. Le persone specificamente e nominativamente autorizzate;
- b. le ditte private che si occupano dell'allestimento e posa in opera o manutenzione di lapidi (marmisti);
- c. le imprese che si occupano della manutenzione e delle nuove costruzioni di tombe di famiglia (imprese di costruzioni);
- d. i fiorai;
- e. le ditte che svolgono lavori per conto del Comune.

3) Gli utenti privati possono accedere con automezzo, motociclo o ciclo; per le ditte è ammesso l'ingresso con autocarro, motocarro, autoveicolo, motociclo o ciclo; l'accesso per le ditte è inteso limitato ai mezzi necessari per lo svolgimento dell'attività, con esclusione dei mezzi privati personali non adibiti a tali funzioni.

4) Qualora un soggetto, non munito di autorizzazione, abbia necessità improrogabile di entrare nel cimitero con un mezzo, allo stesso verrà rilasciato un pass giornaliero al momento dell'ingresso.

5) I veicoli dei marmisti di cui alla lettera b) dell'art. 2 possono accedere nei cimiteri nei giorni feriali purchè non siano in corso funerali o altre celebrazioni

6) Nel periodo della Commemorazione dei Defunti - dal 23 ottobre al 7 novembre - dovranno sospendersi tutti i lavori e le costruzioni non ultimate e si dovrà provvedere alla sistemazione dei materiali e allo sgombero di tutte le attrezzature.

## **15. STANDARD DI QUALITÀ**

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, il livello di qualità viene ricondotto a fattori specifici, misurabili dal punto di vista quantitativo attraverso indicatori; per ciascun indicatore vengono definiti degli standard, che costituiscono dei punti di riferimento per individuare il livello di qualità atteso/promesso (ex ante) o raggiunto (ex post). Di seguito sono stati individuati alcuni Fattori di qualità sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

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

Ogni fattore di qualità è misurato attraverso uno o più indicatori che rappresentano la manifestazione concreta del particolare fattore di qualità individuato. Gli standard sono dei punti di riferimento per orientare le azioni del servizio e anche una garanzia per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che questa Amministrazione si impegna a raggiungere.

Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Livello di Ricettività	Orario	Ampio orario apertura al pubblico	da Lunedì a Domenica 8,5 ore orario invernale 10,5 ore orario estivo
		Orario ufficio comunale	10,5 ore settimanali da Lunedì a Sabato
Funzionalità degli ambienti	Accessibilità	Attenzione alle persone in situazione di disabilità	Assegnazione loculi ossari e cinerari in posizioni accessibili
		Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente
		Presenza parcheggi gratuiti	Presenti
	Manutenzione e pulizia aree (da contratto di appalto)	Taglio e asportazione erba Pulizia vialetti interni, attività di diserbo con idonei prodotti	14 interventi/anno con periodicità legata alle condizioni atmosferiche.
		Interventi di pulizia	Zone pavimentate interne: 2 volte a settimana; Servizi igienici e zone pavimentate esterne: 2 volte a settimana; Lavaggio pavimenti e pulizia ragnatele: 4 volte anno Pulizia Cappella dei Caduti a Novi: 6 volte anno
		Spazzamento neve	Entro 12 ore dall'evento
		Disinfestazione	Attività programmate: n. 9/anno Attività straordinarie secondo necessità
		Esecuzione di manutenzioni urgenti	Entro 3 gg. dalla segnalazione
		Fontane	Apertura e chiusura
		Funerali	Servizio funebre per sconosciuti o indigenti
Fornitura beni e servizi accessori			Entro 30 gg. dall'istanza
N.ro massimo funerali giornalieri			2 funerali al giorno per cimitero
Erogazione servizi	Sepolture	Inumazioni	Immediato
		Tumulazioni	Immediato
	Esumazioni / estumulazioni ordinarie e straordinarie	Periodo di esecuzione	Esumazioni: da Febbraio a Giugno e da ottobre a Gennaio Estumulazioni: tutto l'anno
		Comunicazione ai familiari/parenti se individuati	Almeno 3 giorni prima dell'operazione

## 16. RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio,
- di presentare reclami e di ricevere risposte,
- di fare proposte di miglioramento.

Il servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di "non qualità" circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- ✓ utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente,
- ✓ cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento,
- ✓ conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio

### Informazioni e segnalazioni e reclami

Il Comune di Novi di Modena, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi, si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione di un disservizio può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, mail o apposito modulo predisposto reperibile sul sito comunale all'indirizzo <https://www.comune.novi.mo.it/aree-tematiche/polizia-mortuaria>
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni lavorativi.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e devono essere rivolte al Responsabile del Servizio Affari Generali. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Responsabile da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

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.

I cittadini e gli utenti sono inoltre invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandole come sotto indicato. A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

*Recapiti per segnalazioni, proposte e/o suggerimenti:*

E-mail: [demografici@comune.novi.mo.it](mailto:demografici@comune.novi.mo.it)

Fax: 059/6789260

Tel. 059/6789111

Lettera: Comune di Novi di Modena, Ufficio Demografico, Viale Vittorio Veneto 16, 41016 Novi di Modena

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

Istituzionale all'indirizzo <https://www.comune.novi.mo.it/aree-tematiche/polizia-mortuaria>

In alternativa a scaricarla in formato elettronico, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso l'Ufficio Demografico in Viale Vittorio Veneto 16. 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 destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi Cimiteriali, a cura del Comune di Novi di Modena e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

## **Nella reciproca collaborazione ed interazione**

Tutti i cittadini possono accedere al Servizio Cimiteriale e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

*Il personale...*

- 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.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri

collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

#### *L'utente...*

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - ✓ presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
  - ✓ fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
- di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
- di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90.

Inoltre l'utente ha diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;
- comunicare con il Servizio Cimiteriale attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti del Servizio sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

## 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

.....

## PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Ha proposte o idee da suggerire?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data .....

Firma

.....