



# COMUNE DI PORTO MANTOVANO

## PROVINCIA DI MANTOVA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

**Deliberazione n. 111 del 24/09/2018**

**OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI E RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION**

L'anno **duemiladiciotto** addì **ventiquattro** del mese di **settembre** alle ore **12:45** nella sala delle adunanze, previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente legge comunale e provinciale, vennero oggi convocati a seduta i componenti la Giunta Comunale.

All'appello risultano:

SALVARANI MASSIMO	Sindaco	Assente
GHIZZI PIER CLAUDIO	Vice Sindaco	Presente
BOCCANERA STEFANO	Assessore	Assente
ALBERTONI NADIA	Assessore	Presente
PREVIDI LARA	Assessore	Presente

**Presenti n. 3**

**Assenti n. 2**

Partecipa all'adunanza il **Segretario Generale MELI BIANCA** che provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, il sig. **GHIZZI PIER CLAUDIO** nella sua qualità di **Vice Sindaco** assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'argomento indicato in oggetto.

## LA GIUNTA COMUNALE

*Vista la seguente proposta di deliberazione:*

### **Visti:**

- il D.Lgs. n. 267/00 “Testo Unico degli Enti Locali”;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che detta i principi generali cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, a tutela delle esigenze dei cittadini;
- l'art. 11 del D.Lgs 30/07/1999 n. 286 che stabilisce che i servizi pubblici sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- il Decreto Legislativo n. 33/2013 art.32 relativo alla pubblicazione della Carta dei Servizi sul sito istituzionale dell'ente
- il Regolamento Europeo 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation) in vigore dal 25 maggio 2018 in materia di protezione dei dati (privacy);

**Premesso che** nel disciplinare allegato alla deliberazione di Consiglio Comunale n. 71 del 29/09/2016 di affidamento dei servizi cimiteriali ad A.SE.P s.r.l, è previsto all'art. 14 l'impegno della società A.SE.P ad elaborare e sottoporre all'approvazione del Comune la Carta dei Servizi Cimiteriali;

### **Considerato che:**

- la “*Carta dei Servizi*” è uno strumento di fondamentale importanza nella costruzione di un rapporto positivo tra il Comune ed il cittadino: attraverso di essa l'Amministrazione si impegna, nell'erogare i propri servizi, a seguire determinate finalità ed a rispettare determinati standard di qualità. E' un documento che permette il coinvolgimento attivo dell'utente che può verificare che quanto indicato nella Carta dei Servizi venga poi effettivamente garantito, consentendo così la fruizione consapevole dei servizi anche attraverso la disponibilità dell'Ente ad accogliere i suoi suggerimenti e gli eventuali reclami, per un miglioramento continuo del servizio;
- le finalità della “*Carta del Servizio Cimiteriale*” sono:
  1. Rendere partecipi gli utenti degli obiettivi di miglioramento che il Servizio cimiteriale vuole realizzare;
  2. Illustrare l'organizzazione della struttura;
  3. Definire le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
  4. Rendere disponibili le informazioni generali sul funzionamento del servizio (orari, comunicazioni con l'ufficio, oneri ecc.);
  5. Indicare all'utente le modalità per la presentazione di suggerimenti e reclami;
  6. Rendere trasparenti le modalità per le attività di verifica degli standard di qualità;
- la predetta *Carta* assume rilevanza sociale e partecipativa, in quanto rappresenta un impegno tra l'Amministrazione ed i cittadini, è al tempo stesso, uno strumento utile per i cittadini/utenti dei servizi di informazione e di guida per facilitare l'accesso ai Servizi, per conoscere i servizi offerti, le loro procedure e le modalità di accesso, per garantire una migliore qualità dei servizi e fornire risposte adeguate, precise e tempestive ai loro bisogni, per presentare suggerimenti e/o reclami, per rendere un clima imparziale della Pubblica Amministrazione;

**Ritenuto che:**

- uno strumento efficace per verificare gli standard di qualità è la “customer satisfaction”, che tradotto significa “soddisfazione del cliente”, volta a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell’ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto;
- rilevare la customer satisfaction per un ente pubblico significa attivare un orientamento verso il cliente/utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi/prodotti;
- in ambito pubblico si parla di customer satisfaction intesa come soddisfazione del cittadino, inteso non soltanto come cliente o utente di un determinato servizio ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche;

**Considerato che** per una Pubblica Amministrazione la rilevazione della customer satisfaction risponde alle seguenti finalità:

- ridurre il rischio corruzione e aumentare la trasparenza;
- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi offerti;
- rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici dei diversi target e gruppi di cittadini;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini rispetto alle pubbliche amministrazioni;

**Ritenuto** necessario approvare l’allegato questionario di customer satisfaction per i servizi cimiteriali da compilare in modo anonimo, da pubblicare anche sul sito internet comunale e della società in house A.se.p. s.r.l. utilizzando piattaforme open source (quali Google Forms, con compilazione dei questionari da parte degli utenti semplicemente da una postazione connessa ad internet) e/o da distribuire in cartaceo ai cittadini al fine di creare un database utile per monitorare eventuali criticità dei servizi offerti e le richieste degli utenti;

**DELIBERA**

- 1) **DI APPROVARE** l’allegata Carta dei Servizi Cimiteriali Comunali di Santa Maddalena e di Soave
- 2) **DI APPROVARE** il questionario di customer satisfaction per i servizi cimiteriali;
- 3) **DI PUBBLICARE** la Carta dei Servizi Cimiteriali sul sito del Comune nella sezione Amministrazione Trasparente;

*Visti i seguenti pareri richiesti ed espressi sulla suindicata proposta di deliberazione, ai sensi dell’art. 49 comma 1 del D.Lgs. 267/2000:*

1. *Responsabile del servizio interessato;*
2. *Responsabile del servizio finanziario;*

*Con voti unanimi*

**DELIBERA**

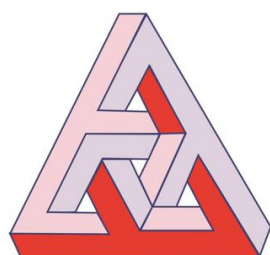
*Di approvare la suindicata deliberazione.*

*Di dichiarare, con separata unanime votazione, immediatamente eseguibile il presente atto, ai sensi dell'art. 134 comma 4 del D.Lgs. 267/2000.*

Letto, approvato e sottoscritto

IL Vice Sindaco  
GHIZZI PIER CLAUDIO  
(sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21  
D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)

IL Segretario Generale  
MELI BIANCA  
(sottoscritto digitalmente ai sensi dell'art. 21  
D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)



**A.S.E.P. srl**



**COMUNE DI**

**PORTO MANTOVANO**

**CARTA SERVIZI**

**DEI CIMITERI COMUNALI**

**DI SANTA MADDALENA E DI SOAVE**

## **Indice**

### **1. PREMESSA**

### **2. INFORMAZIONI GENERALI**

### **3. RIFERIMENTI NORMATIVI**

### **4. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **5. CARATTERISTICHE GENERALI DEI SERVIZI CIMITERIALI**

- Cimiteri
- Servizi cimiteriali
- Tipologie di sepoltura
- Operazioni cimiteriali postume
- Altri servizi
- Pratiche amministrative
- Tariffe

### **6. STANDARD QUALITATIVI**

### **7. UFFICI**

- Sede operativa del Gestore
- Uffici amministrativi

### **8. ORARI**

### **9. RAPPORTI CON I CITTADINI**

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

### **11. CONSIGLI UTILI**

### **12. DOMANDE FREQUENTI**

## **1. PREMESSA**

La Carta dei Servizi cimiteriali serve a divulgare informazioni utili e trasparenti ed a rendere note le modalità con cui l'Amministrazione Comunale e il gestore dei servizi cimiteriali per conto dell'amministrazione Comunale si impegnano ad erogare i servizi attraverso la definizione di standard di qualità.

La presente Carta, approvata dalla Giunta Comunale e dal Gestore, sarà aggiornata in base alle eventuali variazioni che interverranno.

Periodicamente dovranno essere rendicontati all'Amministrazione da parte del Gestore:

- il livello di raggiungimento degli standard di qualità indicati.
- l'indagine di soddisfazione dell'utenza attraverso il questionario di customer satisfaction.
- i reclami.
- i progetti di miglioramento.

## **2. INFORMAZIONI GENERALI**

Il Comune di Porto Mantovano ha affidato la gestione dei servizi cimiteriali a A.SE.P. srl, con sede legale in Porto Mantovano, piazza della Pace, 5.

## **3. RIFERIMENTI NORMATIVI**

- D P R n° 285 del 10 settembre 1990 “Nuovo ordinamento di Polizia Mortuaria”;
- Circ. Ministero della Sanità n° 24 del 24 giugno 1993: regolamento di polizia mortuaria, approvato con DPR 285/90;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”;
- circolare ministero sanità n 10 del 31/07/1998;
  
- Legge 130 del 30/03/2001 (disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri);
- DPR N. 396 DEL 3/11/2000;
- DPR N. 254 del 15/07/2003;
- Legge Regionale 33/2009 del 30/12/2009;
- Regolamento Regionale n 6/2004 del 09/11/2004 successivamente modificato dal Regolamento n 1 del 06/02/2007;
- Regione Lombardia direzione generale sanità circolare n. 21/san del 30/05/2005 indirizzi applicativi del regolamento regionale n. 6/2004;
  
- Regolamento Comunale dei servizi funerari e cimiteriali approvato con delibera del C.C.56 del 30/8/2007.

## **4. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il Comune e il Gestore dei servizi cimiteriali, riconoscendo le circostanze di forte emotività dei familiari dei defunti, s'impegnano ad erogare i propri servizi alla comunità rispettando i seguenti principi fondamentali:

### **Eguaglianza e Imparzialità**

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi inerenti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche.

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

### **Continuità**

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità e regolarità in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali, nonché dal contratto di servizio. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà del Gestore, fatto salvo quanto sopra, vi è l'impegno comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati e di informare tempestivamente gli utenti.

### **Partecipazione ed informazione**

Per garantire al cittadino il diritto di essere informato costantemente sui servizi cimiteriali presso la sede della società in Piazza Della Pace, 5 a Bancole di Porto Mantovano, sono tenuti a disposizione di chiunque possa averne interesse i seguenti atti:

- il Registro dei defunti;
- il Regolamento comunale dei Servizi funerari e cimiteriali;
- le norme, i regolamenti, le ordinanze e le disposizioni locali in materia di Polizia Mortuaria;
- l'elenco delle esumazioni e delle estumulazioni ordinarie e straordinarie.

Inoltre, nei cimiteri è presente una bacheca in cui vengono affisse eventuali comunicazioni al pubblico.

Si chiede ai cittadini di partecipare attivamente attraverso proprie proposte, segnalazioni e suggerimenti che possano aiutare a migliorare il Servizio.

A.se.p. srl. è tenuta ad acquisire una volta all'anno la valutazione dell'utente sulla qualità dei servizi resi tramite la distribuzione di apposito questionario.

### **Efficacia ed efficienza**

I servizi devono essere resi secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia allo scopo di minimizzare i costi a carico della collettività per l'attività istituzionale e a carico del singolo per le prestazioni a domanda individuale.

### **Tutela e mantenimento del decoro**

Tutti gli operatori ed i visitatori all'interno delle aree cimiteriali sono tenuti a mantenere un comportamento decoroso e rispettoso del luogo.

### **Tutela dei dati personali**

I gestori s'impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.

## **5. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLE PRESTAZIONI**

### **Cimiteri**

Il servizio cimiteriale comunale ha per oggetto i sotto elencati cimiteri:

- Cimitero di Santa Maddalena sito in Strada Santa Maddalena a Porto Mantovano
- Cimitero di Soave sito in via Giovanni de Padova

I Servizi cimiteriali considerati nel presente documento sono i servizi di sepoltura, di cremazione, di esumazione ed estumulazione, di illuminazione votiva e i servizi di custodia e manutenzione dei cimiteri comprese le pratiche amministrative.

### **Servizi cimiteriali**



Per la scelta delle modalità della sepoltura e del funerale ha prevalenza la volontà del defunto, in qualsiasi modo espressa. In difetto, le disposizioni possono essere decise dal coniuge, in mancanza del quale si provvede nel rispetto degli artt. 74-75-76-77 del Codice Civile.

<b>tipologie di sepoltura</b>	<b>definizione</b>
Inumazione	L'inumazione è la sepoltura di feretri in terra. Il periodo di inumazione è di minimo 10 (dieci) anni. Decorso tale periodo si potrà provvedere all'esumazione. Nel campo vanno collocati esclusivamente cippi secondo lo standard comunale.
Tumulazione	La tumulazione è la sepoltura di feretri, cassette di resti mortali od urne cinerarie in manufatti, loculi, ossari, cinerari, costruiti all'interno dei cimiteri e dati in concessione d'uso.
Cremazione	La cremazione è il processo di riduzione in cenere di cadavere, resti mortali e resti ossei. Possono essere cremati i resti mortali ed i resti ossei derivati da: - esumazioni ordinarie e straordinarie - estumulazioni ordinarie e straordinarie L'autorizzazione alla cremazione viene rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile. Le spese per il trasporto e gli oneri di cremazione sono a carico del richiedente fatto salvo quanto previsto dal vigente Regolamento comunale per i servizi funebri e cimiteriali da altre eventuali disposizioni dell'Amministrazione comunale
Ceneri	Le ceneri provenienti dalla cremazione vengono raccolte in un'urna cineraria sigillata per evitare profanazioni. Le ceneri possono essere: - conservate nel cimitero in nicchie cinerarie, in ossari o in loculi con o senza presenza di defunto; - affidate, su richiesta degli aventi titolo, al richiedente, previa autorizzazione rilasciata dall'Ufficiale di Stato civile; - disperse in natura ove consentito, previa autorizzazione rilasciata dall'Ufficiale di Stato civile e con il consenso espresso in vita del defunto. Le urne contenenti le ceneri destinate all'affidamento e dispersione sono provvisoriamente depositate presso il Cimitero Santa Maddalena in attesa della succitata autorizzazione prima della consegna. Per la cremazione occorre la manifestazione di volontà del defunto o del coniuge o del parente più prossimo e, in caso di più parenti dello stesso grado, della maggioranza dei parenti più prossimi. Per la dispersione occorre la manifestazione scritta di volontà del defunto in cui manifesta la volontà della dispersione delle proprie ceneri (es. testamento, atto scritto raccolto da società di cremazione come la Socrem)

<b>Operazioni cimiteriali postume</b>	<b>descrizione</b>
Esumazione ordinaria	Disseppellimento dei cadaveri precedentemente inumati dopo almeno 10 (dieci) anni. Il programma delle esumazioni viene

	<p>affisso all'ingresso dei cimiteri e pubblicato sul sito web del Comune almeno 90 gg prima della data fissata per l'esumazione.</p> <p>A seconda dello stato del defunto si potrà procedere alla reinumazione in campo di mineralizzazione per almeno 5 anni o alla tumulazione con raccolta dei resti ossei in cassetina o alla cremazione.</p> <p>In caso di disinteresse dei parenti i resti saranno collocati nell'ossario comune, oppure reinumati o inviati in cremazione.</p>
Esumazione straordinaria	Disseppellimento del cadavere prima della scadenza ordinaria su richiesta dei familiari o dell'Autorità giudiziaria per motivi particolari e eccezionali.
Estumulazione ordinaria	Estumulazione del cadavere precedentemente tumulato alla scadenza della concessione o comunque dopo 20 anni dalla tumulazione. Il programma delle estumulazioni con elenco dei defunti viene affisso nei cimiteri e pubblicato sul sito web del Comune. Inoltre viene data informazione dell'estumulazione mediante avviso sulla sepoltura. Qualora all'esito dell'operazione di estumulazione ordinaria si rilevino resti mortali, su decisione dei familiari, si può procedere alla reinumazione in campo di mineralizzazione o alla tumulazione con raccolta dei resti ossei in cassetina o alla cremazione. Nel caso in cui si rilevino resti ossei, su decisione dei familiari si può procedere alla conservazione in ossario, loculo, tomba di famiglia o alla cremazione.
Estumulazione straordinaria	Disseppoltura del cadavere prima della scadenza ordinaria, a richiesta dei familiari o dell'Autorità giudiziaria per motivi particolari e eccezionali.

<b>Altri servizi</b>	
illuminazione votiva	<p>Il servizio "lampade votive" consiste nell'attivazione e nel mantenimento dell'illuminazione votiva sulla sepoltura.</p> <p>In particolare il Gestore del servizio garantisce:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>l'allacciamento;</li> <li>il trasferimento/disdetta o modifica del servizio;</li> <li>la gestione delle segnalazioni e la risoluzione dei guasti.</li> </ol> <p>La fatturazione avviene una volta l'anno.</p>
Oggetti rinvenuti	Gli oggetti rinvenuti durante l'esumazione o l'estumulazione verranno consegnati ai familiari presenti. La consegna avviene mediante sottoscrizione di un verbale. Gli oggetti rinvenuti e non richiesti verranno tumulati unitamente ai resti mortali.
Accesso ai cimiteri con veicoli privati	Per motivi di salute o età il servizio di vigilanza può concedere il permesso per visitare tombe di familiari a mezzo di veicoli fissando i percorsi e gli orari.
Custodia, manutenzione, e pulizia cimiteri	Comprende tutte le attività necessarie a garantire la corretta e decorosa fruibilità dei cimiteri. Il servizio di custodia consiste

	anche nel ricevimento defunti, sorveglianza, apertura/chiusura dei cimiteri ecc.
--	--

<b>Pratiche amministrative</b>	<b>Modalità e competenze</b>
Denunce di morte e autorizzazione al seppellimento	Ufficio di Stato civile
Trasferimento di salma all'estero	<p>Per il trasporto di salma all'estero occorre distinguere se lo stesso deve essere effettuato verso paesi aderenti o meno alla Convenzione di Berlino.</p> <p>Per il trasporto di salma nei paesi aderenti alla convenzione di Berlino viene rilasciato un passaporto mortuario. Alla domanda di rilascio dovranno essere allegati: estratto di morte, permesso di seppellimento, certificato Asl dalla quale risulti che sono state osservate le prescrizioni sanitarie. Va richiesto al Comune di decesso e rilasciato dal Responsabile del Servizio. Il passaporto va redatto in italiano e in una delle lingue più utilizzate nei rapporti internazionali (es. francese lingua diplomatica o inglese).</p> <p>Per l'estradizione di salma nei paesi NON aderenti alla convenzione di Berlino, la richiesta di autorizzazione al trasporto va richiesta al Comune di decesso e dovrà essere corredata da: estratto di morte, nulla osta dell'autorità consolare dello Stato verso il quale la salma è diretta, certificato Asl dalla quale risulti che sono state osservate le prescrizioni sanitarie, permesso di seppellimento. Il Responsabile rilascia l'autorizzazione, informandone il Prefetto della Provincia di frontiera attraverso la quale la salma dovrà transitare.</p>
manifestazioni di volontà e richieste autorizzazioni per cremazioni	Ufficio di Stato civile
autorizzazioni per lapidi, monumentini ecc.	Le lapidi in campo comune, monumentini, accessori vari dovranno essere autorizzate dall'ufficio tecnico.
concessione di loculi, ossari, cinerari	<p>La concessione cimiteriale è il provvedimento amministrativo con cui viene data in uso, per un periodo prestabilito, una sepoltura privata (loculo, ossario, cinerario) per il seppellimento dei defunti. I manufatti sono dati in concessione in base all'ordine di presentazione delle domande.</p> <p>Il rilascio della concessione è a pagamento.</p> <p><b>DURATA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le concessioni di loculi/colombari hanno la durata di 35 anni e possono essere rinnovate per altri 35 anni, purché in presenza di salma tumulata.</li> <li>- le concessioni di ossari e cinerari hanno la durata di 35 anni e possono essere rinnovate per altri 35 anni.</li> </ul> <p>Le richieste di concessione di loculi/ossari/cinerari vanno</p>

	presentate all'ufficio del Gestore.
concessione tombe di famiglia	Le concessioni di tombe di famiglia hanno la durata massima di 99 anni. Le richieste di concessione di tombe di famiglia vanno presentate al Gestore.
manutenzioni	La manutenzione di tutte le sepolture private (edicole, cappelle, tombe di famiglia, ecc.) date in concessione dal Comune spetta ai concessionari, su autorizzazione rilasciata dall'ufficio tecnico comunale.

<b>tariffe</b>	
tariffe	Le tariffe dei servizi cimiteriali e delle concessioni sono stabilite dalla Giunta comunale. Sono consultabili presso Asep e sul sito del Comune. I canoni di concessione e le tariffe per le operazioni cimiteriali, così come i diritti comunali, vanno pagati anticipatamente, all'atto della richiesta del servizio e, comunque, prima dell'esecuzione dell'operazione o servizio cimiteriale e della sepoltura

## 6. STANDARD QUALITATIVI

Standard qualitativi servizi comunali	Fattore qualità	indicatore	Standard
Livello di ricettività	orario	Orario apertura al pubblico dei cimiteri	Dal 1° Novembre al 2 Novembre dalle ore 8:30 alle ore 18:00 Dal 3 Novembre al 31 Marzo dalle ore 8:30 alle ore 17:00 Dal 1° Aprile al 31 Maggio dalle 8:30 alle ore 19:00 Dal 1° Giugno al 31 Agosto dalle ore 7:30 alle ore 19:00 Dal 1° Settembre al 31 Ottobre Dalle 8:30 alle 19:00
		Orario apertura al pubblico ufficio cimiteriale ASEP	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e il sabato dalle 9.00 alle 12.00
Funzionalità degli ambienti	Accessibilità	Parcheggi gratuiti	Presenti in ogni cimitero
		Segnaletica informativa e di sicurezza	Presenti in ogni cimitero
	Illuminazione	Verifica dei punti luce interni alle campate e ai servizi.	Quotidianamente
Gestione pulizie	Erogazione	Svuotamento	Due volte a settimana

	servizi	cestini	
		Rifornimento materiale di consumo servizio igienico	A necessità
		Pulizia servizi igienici	Due volte a settimana
		Spazzamento di tutte le superfici pavimentate	Almeno una volta al mese
		Lavaggio superfici pavimentate	Minimo 16 interventi annui
		Pulizia viali vialetti e aiuole	Una volta a settimana
		Dotazione/sostituzione scope/innaffiatoi a disposizione dei cittadini	A necessità, in modo di avere presenza contemporanea di almeno 3 innaffiatoi per punto di erogazione. Con frequenza di controllo settimanale.
Gestione del verde	Erogazione servizi	Sfalcio, diserbo e contenimento cespugli, siepi, rimozione del secco	Una volta a settimana
		Potatura piante alto fusto	Almeno una volta l'anno
		Interventi antiparassitari	Verifica mensile
		Trattamenti antizanzare	Almeno una volta l'anno nelle vaschette di raccolta acque piovane
Manutenzione aree pavimentate di calpestio	erogazione	Eliminazione situazioni d'inciampo	Immediata a seguito segnalazione o controllo ordinario
Manutenzione ordinaria delle parti edilizie e accessi	Verifica e segnalazione criticità	tempo	Verifica funzionalità e stabilità accessi automatizzati con report bimestrale
Servizi di sepoltura e inumazione e tumulazione	erogazione	Tempo	Immediata, dalla presentazione di attestazione dell'avvenuto pagamento di canoni, tariffe e diritti previsti e previa autorizzazione
Autorizzazione alla cremazione	rilascio	Tempo	Immediata, dalla presentazione delle documentazione obbligatoria
Affidamento ceneri	Rilascio autorizzazione	Tempo	Immediata, dalla presentazione delle documentazione obbligatoria

Esumazioni e estumulazioni ordinarie	Avviso ed elenco defunti	esposizione	Nelle bacheche/punti informativi dei cimiteri interessati per tutto il periodo fissato e segnalazione dedicata per le tombe meno frequentate
Esumazioni/estumulazioni straordinarie	Rilascio autorizzazione	Tempo	Entro 30 gg dalla richiesta
Posa lapidi, monumentini	rilascio	tempo	Entro 30 gg dalla richiesta
Passaporto mortuario			Immediata, dalla presentazione delle documentazione obbligatoria
Illuminazione votiva	Erogazione intervento	Tempo	L'attivazione del servizio avviene, a seguito di richiesta al Gestore, da parte dei familiari/aventi titolo, entro 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta di abbonamento. Trasferimenti, disdette o variazioni del servizio avvengono entro 2 gg. lavorativi dalla presentazione della richiesta di disattivazione. Gli interventi di riparazione e/o sostituzione di lampade avvengono entro 2 gg. lavorativi dalla segnalazione del guasto. In caso di mancanza di impianto principale o necessaria estensione dello stesso i tempi di ripristino o nuova installazione sono di gg 7 lavorativi.

## 7.UFFICI

### Sede operativa e amministrativa del Gestore

Nella sede operativa del gestore in piazza della Pace 5, Porto Mantovano, i cittadini e gli utenti possono richiedere informazioni e svolgere pratiche amministrative in merito a:

- 1 – prenotazione funerali e programmazione cremazioni;
- 2 – procedure da seguire per erogazione dei servizi;
- 3 – esumazioni ed estumulazioni (calendario, nominativi defunti, richieste ecc.);
- 4 – richieste concessioni loculi/ossari/cinerari;
- 5 – collocazione sepolture e percorsi da seguire (ricerca defunto);
- 6 - tariffe dei servizi;
- 7 – allacciamento e dismissione della luce votiva;
- 8 – custodia e manutenzioni;
- 9 – suggerimenti e reclami.
- 10 - rilascio e rinnovo delle concessioni cimiteriali per tombe/loculi/ossari/cinerari.

## **Servizi amministrativi servizi demografici e di stato civile comunali**

L'Ufficio di Stato Civile, strada Cisa 112, Porto Mantovano riceve le denunce di morte e rilascia le autorizzazioni alla sepoltura.

Inoltre presso l'ufficio del Comune gli utenti possono ricevere le autorizzazioni relativi a:

Autorizzazioni per cremazioni, affidamento a domicilio, esumazioni/estumulazioni straordinari, trasporto nazionale e internazionale.

## **8. ORARI UFFICI**

ASEP dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e il sabato dalle 9 alle 12.

COMUNE dal lunedì al sabato dalle 8.20 alle 12.30 e il giovedì dalle 8.20 alle 16.20.

## **9. RAPPORTI CON I CITTADINI**

### **L'ascolto dei cittadini**

Il Comune di Porto Mantovano, anche nell'ambito dei servizi cimiteriali, favorisce il contatto tra i cittadini e le proprie strutture attraverso alcune modalità di ascolto degli utenti.

Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono state previste infatti diverse forme di ascolto degli utenti:

- direttamente agli sportelli negli orari indicati;
- in via telematica attraverso la posta elettronica;
- telefonicamente in orario di apertura per il pubblico.

### **La valutazione del servizio (indagine di soddisfazione dei cittadini)**

Ogni anno, a partire dal 2019, sarà eseguita dal Gestore almeno due rilevazioni semestrali della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio da parte dei cittadini utenti attraverso un questionario. Il questionario cartaceo verrà distribuito e raccolto a cura di ASEP presso il Cimitero di Santa Maddalena, presso il Cimitero di Soave e/o presso lo sportello di Piazza della Pace su un campione di almeno n.100 utenti complessivi. Il questionario potrà essere consegnato negli appositi contenitori posizionati:

a) presso l'ufficio URP – strada Cisa 112, Porto Mantovano

b) presso A.SE.P. s.r.l. piazza della Pace Porto Mantovano

o inviato via e mail ai seguenti indirizzi: [protocollo@comune.porto-mantovano.mn.it](mailto:protocollo@comune.porto-mantovano.mn.it) o [asep@asep.it](mailto:asep@asep.it)

Il questionario potrà essere compilato on line dal sito internet comunale o della società in house A.se.p. s.r.l. utilizzando piattaforme open source (quali Google Forms, con compilazione dei questionari da parte degli utenti semplicemente da una postazione connessa ad internet).

Finalità del questionario è quella di definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese.

I risultati delle indagini saranno rendicontati dal Gestore almeno due volte l'anno e comunicati agli utenti del servizio attraverso il sito internet del Comune di Porto Mantovano e/o A.se.p. s.r.l.

### **Segnalazioni, suggerimenti e reclami**

Segnalazioni, suggerimenti e reclami sulla qualità delle prestazioni vanno presentati per iscritto o per posta elettronica. Gli stessi devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

Segnalazioni, suggerimenti e reclami possono essere presentati od inoltrati presso:

a) presso l'ufficio URP – strada Cisa 112, Porto Mantovano

b) presso ASEP srl piazza della Pace Porto Mantovano

La risposta può essere anche immediata se i fatti oggetto di segnalazione sono noti e/o il dato utile può essere reperito in tempo reale sul sistema informatico.

Se invece l'argomento oggetto di segnalazione/reclamo non è già noto o richiede un sopralluogo per comprendere le circostanze del problema la risposta potrà essere data entro il termine massimo di 30 giorni.

## **10. 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, le Imprese di Onoranze Funebri incaricate dai familiari si occupano di tutti gli adempimenti necessari, compresi quelli di carattere amministrativo.

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

- certificato medico;
- scheda ISTAT;
- certificato necroscopico;
- autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria in caso di morte accidentale o sospetta.

Il trasporto all'interno o in partenza dal Comune di Porto Mantovano è autorizzato dall'Ufficiale dello Stato Civile su istanza dell'incaricato al trasporto, limitatamente alla fattispecie in cui il decesso sia avvenuto a Porto Mantovano.

Le operazioni di sepoltura (inumazioni e tumulazioni) sono effettuate esclusivamente dal Gestore, tramite proprio personale o attraverso altri soggetti di fiducia che operano in nome e per conto dello stesso nel rispetto di quanto previsto dal contratto di servizio in essere.

## **11. CONSIGLI UTILI**

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

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

Non esistono né sono ammesse imprese di onoranze funebri esclusive di ospedali e case di Cura.

Delegare possibilmente ad un familiare emotivamente meno coinvolto le procedure per lo svolgimento del funerale o farsi accompagnare da persona amica;

Richiedere il preventivo scritto del funerale con il dettaglio di tutte le prestazioni;

Leggere attentamente ciò che si firma e comunque non firmare mai niente in bianco;

Evitare di chiedere fin dall'inizio il cofano e gli addobbi più costosi senza avere un metro di paragone;

Richiedere e conservare la ricevuta fiscale (che è esente da IVA): le spese sostenute per il funerale si possono in parte dedurre dalla denuncia dei redditi.

## **12. DOMANDE FREQUENTI**

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che sono poste ai nostri uffici. Per facilitare l'utente sono state divise per argomento.

### **FUNERALI**



**D. Chi può richiedere il servizio funebre e/o cimiteriale?**

R. Il parente prossimo del defunto. La titolarità a richiedere la sepoltura e/o la cremazione spetta, in ordine gerarchico, al coniuge, figli, genitori, fratelli, nipoti (il grado di parentela è definito dall'art. 74 e segg. del Codice Civile). Il parente può chiedere la sepoltura del congiunto in uno dei cimiteri comunali a sua scelta, non esistono vincoli territoriali relativi alla residenza anagrafica del defunto o del congiunto.

**OPERAZIONI CIMITERIALI**

**D. Il campo dove è sepolto il mio familiare è in esumazione, cosa posso fare?**

R. La possibilità di scelta sulla destinazione dei resti dei defunti esumati dipende dallo stato in cui sono rinvenuti: se i resti sono completamente mineralizzati possono essere raccolti in cassetta e tumulati in ossario o loculo in concessione. E' anche possibile richiederne la cremazione e destinare le ceneri secondo le modalità previste. Se invece i resti NON sono completamente mineralizzati può essere richiesta una nuova inumazione oppure la cremazione.

**D. Chi è autorizzato a scegliere la destinazione dei resti di un defunto?**

R. Chi si presenta agli uffici cimiteriali per manifestare la propria volontà di prendersi cura dei resti di un proprio caro si presume agisca a nome e per conto di tutti i famigliari interessati e comunque responsabilmente. In caso di disaccordo fra parenti il Comune sospende la pratica e rimane estraneo alla questione.

**D. C'è l'avviso di estumulazione, cosa posso fare per conservare i resti del mio parente là tumulato?**

R. L'estumulazione è operazione cimiteriale obbligatoria alla scadenza della concessione. I resti estumulati a richiesta del familiare possono essere raccolti in cassetta, se completamente mineralizzati, cremati oppure inumati in campo di rotazione per 5 anni al fine di favorire la completa mineralizzazione. La destinazione finale della cassetta o dell'urna cineraria è una scelta del familiare interessato: è possibile la conservazione in cimitero, oppure la dispersione o l'affidamento delle ceneri.

**IMPRESE FUNEBRI**

**D. Per far eseguire il funerale del proprio congiunto, ci si può rivolgere ad un'impresa di onoranze funebri con sede fuori dal territorio comunale? Tale impresa dovrà sostenere degli oneri aggiuntivi per eventuali autorizzazioni?**

R. E' possibile rivolgersi a qualsiasi impresa di onoranze funebri purché autorizzata. Non ci sono oneri aggiuntivi per le ditte operanti sul territorio del Comune di Porto Mantovano ma con sede fuori dal Comune di Porto Mantovano. Le ditte devono avere tutti i requisiti previsti dalla legge.

**D. Quali autorizzazioni servono per prelevare la salma dall'obitorio comunale (o altra struttura nella quale si trovi in giacenza) e trasportarla in altro comune per la cerimonia religiosa/civile e la sepoltura?**

R. La normativa vigente prescrive l'autorizzazione obbligatoria al trasporto della salma dall'obitorio al cimitero in altra Regione. La richiesta deve essere presentata all'Ufficio funerario del comune.

Le imprese di agenzia funebre di trasporto funebre operanti sul territorio comunale devono essere regolarmente autorizzate ad esercitare, sia che abbiano sede legale in ambito comunale che fuori comune.

## **CENERI**

**D. Si possono portare a casa le ceneri del proprio defunto marito/moglie? Cosa devo fare? Quali sono le spese che devo sostenere? Se cambio residenza cosa devo fare per portarmi a seguito le ceneri affidate? Se vado a vivere in altro comune o altra nazione cosa devo fare?**

R. Sì, il Comune di Porto Mantovano autorizza l'affidamento e la custodia dell'urna contenenti le ceneri del defunto al coniuge, figlio, genitore, parente prossimo, presso la propria residenza/domicilio. L'istanza va presentata direttamente al Comune di Porto Mantovano, allegando 3 marche da bollo, e la ricevuta di pagamento della tariffa prevista.

La normativa vigente prevede che se l'affidatario cambia residenza debba comunicare la variazione al comune di residenza al fine del rilascio di un'autorizzazione al trasporto verso la nuova destinazione (stesso comune ma altro indirizzo o altro comune). In caso di emigrazione va data comunicazione anche al Comune di destinazione.

**D. Si possono avere in affidamento a casa le ceneri del proprio convivente?**

R. Sì, con il consenso di eventuali parenti.

**D. Nel caso ci fosse la sua volontà testamentaria, ma i figli maggiorenni si opponessero cosa devo fare?**

R. E' possibile l'affidamento se è dimostrata la convivenza anagrafica e se i discendenti diretti lo acconsentono per iscritto. Il Comune non può autorizzare l'affidamento in caso di opposizione dei parenti.

**D. Si possono disperdere le ceneri dei defunti?**

R. Nei luoghi ove è consentito. La dispersione delle ceneri deve avvenire sulla base della volontà scritta del defunto. In mancanza di disposizione testamentaria, la dispersione NON può avvenire.

## **CONCESSIONI SPAZI CIMITERIALI E TOMBE DI FAMIGLIA**

**D. Come si può ottenere in concessione un loculo/ossario/cinerario in un cimitero comunale? Quali sono i requisiti richiesti e quanto costa?**

R. La richiesta va fatta presso l'ufficio del Gestore.

La consegna della concessione avviene da parte di Asep previa comunicazione al richiedente. Il richiedente/concessionario deve essere il parente più prossimo del defunto per il quale si richiede la concessione. La concessione non può essere richiesta prima che il decesso sia avvenuto, con esclusione della prenotazione loculo in vista del futuro affiancamento del coniuge odi parente di primo grado premorto.

Le tariffe delle concessioni cimiteriali e delle operazioni cimiteriali, approvate con provvedimento di Giunta, sono pubblicate nel sito del Comune di Porto Mantovano.

Notizie relative alla disponibilità ricettiva del cimitero vanno richieste ad ASEP

Per la concessione o il rinnovo o il subentro di tombe di famiglia ci si dovrà rivolgere all'ASEP

**D. Cosa occorre fare per installare l'illuminazione votiva sulla tomba del proprio congiunto?**

R. La richiesta va presentata ad ASEP srl presso la sede legale.

Il canone annuo va pagato in un'unica soluzione, per mezzo di bollettino postale o bonifico bancario.

**D. Si può avere in concessione una nicchia nelle prime file nel caso in cui ci fossero difficoltà a deambulare/o si soffra di vertigini e ciò renda impossibile la salita sulle scale per raggiungere il loculo in cui è posto il defunto?**

R. Se c'è effettiva disponibilità di spazi nelle prime file si può ottenere la concessione richiesta.

Richiedi accesso con autorizzazione alla modifica

## Questionario sui servizi cimiteriali

Gentile signora/e, il presente questionario, sviluppato dal Comune di Porto Mantovano, costituisce uno strumento utile al fine di migliorare i nostri servizi, fornire risposte sempre più efficienti e tempestive, nonché agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici.

Tutti gli utenti che compileranno il questionario daranno un ampio contributo all'iniziativa, che consentirà di rilevare eventuali disfunzioni e di raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi, dei singoli uffici e dell'Amministrazione nel suo complesso.

Confidiamo che l'iniziativa possa incontrare il più ampio apprezzamento da parte di tutti gli interlocutori del Comune a presentare un'immagine dell'Amministrazione sempre più orientata al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini e degli utenti.

### Indichi cortesemente qual'è il cimitero in cui si reca maggiormente

- Cimitero di Santa Maddalena (Bancole)
- Cimitero di Soave

### Con quale frequenza visita il cimitero

- 1 o più volte alla settimana
- Qualche volta al mese
- Qualche volta all'anno
- Occasionalmente
- Mai

***Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)***

Per niente d'accordo						Completamente d'accordo	
1	2	3	4	5	6		

**Gli orari di apertura del cimitero sono adeguati alle esigenze degli utenti (tenendo conto delle variazioni di orario stagionali)**

1 2 3 4 5 6

---

---

**I parcheggi presenti all'esterno del cimitero sono sufficienti**

1 2 3 4 5 6

---

---

**L'ambiente esterno del cimitero è curato e soggetto alle manutenzioni necessarie**

1 2 3 4 5 6

---

---

**La manutenzione del verde nel cimitero viene eseguita con efficienza**

1 2 3 4 5 6

---

---

**La segnaletica presente all'esterno ed all'interno del cimitero è chiara e ben visibile**

1 2 3 4 5 6

---

---

**Il numero di cestini per i rifiuti presenti all'interno del cimitero è sufficiente**

1 2 3 4 5 6

---

---

**I cestini per i rifiuti all'interno del cimitero vengono svuotati regolarmente**

1 2 3 4 5 6

---

---

**I punti di erogazione dell'acqua all'interno del cimitero sono sufficienti**

1 2 3 4 5 6

---

---

**Gli ambienti interni del cimitero sono puliti e curati**

1 2 3 4 5 6

     **I servizi igienici del cimitero vengono puliti regolarmente**

1 2 3 4 5 6

     **I vialetti interni del cimitero sono puliti e ben curati**

1 2 3 4 5 6

     **Personale Operativo****Il personale operativo che si occupa del cimitero è cortese e disponibile**

1 2 3 4 5 6

     **Il personale operativo che si occupa del cimitero agisce tempestivamente in seguito a segnalazioni**

1 2 3 4 5 6

     **Il personale operativo che si occupa del cimitero mantiene un comportamento rispettoso e professionale**

1 2 3 4 5 6

     **Il personale operativo che si occupa del cimitero è facilmente reperibile in caso di necessità**

1 2 3 4 5 6

## Il personale amministrativo (in ASEP Piazza della Pace n.5)

**Gli orari di apertura dell'ufficio sono adeguati alle esigenze degli utenti**

1 2 3 4 5 6

**Il personale è cortese e disponibile**

1 2 3 4 5 6

**Il personale si comporta in modo rispettoso e professionale**

1 2 3 4 5 6

## Le segnalazioni

**Le è capitato di effettuare segnalazioni inerenti a problematiche nel cimitero?**

- Sì  
 No

**Se ha risposto Sì, a chi si è rivolto per la segnalazione?**

- ASEP  
 Comune di Porto Mantovano

*Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)*

**Per niente  
d'accordo**

**Completamente  
d'accordo**

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

**Il referente per effettuare le segnalazioni è chiaramente identificato**

1 2 3 4 5 6

**E' stato facile effettuare la segnalazione**

1 2 3 4 5 6

     **Il personale ha gestito la segnalazione tempestivamente**

1 2 3 4 5 6

     **Il personale è cortese e disponibile**

1 2 3 4 5 6

     **Il problema è stato risolto?**

- Sì
- No

**Dati anagrafici****Sesso**

- Maschio
- Femmina

**Fascia d'età**

- 18-24
- 25-30
- 31-35
- 36-40
- 41-45
- 46-50
- 51-54
- Oltre 55

**Professione**

- Operaio/a
- Impiegato/a
- Artigiano/a

- Commerciante
- Libero Professionista
- Pensionato/a
- Studente/ssa
- Disoccupato/a
- Dirigente
- Agricoltore
- Altro

Invia

Powered by

Questi contenuti non sono creati né avallati da Google.  
[Segnala una violazione](#) - [Termini di servizio](#) - [Ulteriori termini](#)





# COMUNE DI PORTO MANTOVANO

PROVINCIA DI MANTOVA  
SETTORE AMMINISTRATIVO  
DEMOGRAFICI - URP - ELETTORALE

**OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI E  
RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION**

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITA' TECNICA

Per i fini previsti dall'art. 49 del D. Lgs 18.08.2000 n° 267, si esprime sulla proposta di deliberazione in oggetto parere **FAVOREVOLE** in merito alla regolarità tecnica.

Note:

Li, 22/09/2018

LA RESPONSABILE DI SETTORE  
BADARI SARA

(Sottoscritto digitalmente ai sensi  
dell'art. 21 D.Lgs n 82/2005 e s.m.i.)



# COMUNE DI PORTO MANTOVANO

PROVINCIA DI MANTOVA

Area Servizi Finanziari Settore Ragioneria – Finanze – Bilancio

**OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI E  
RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION**

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITA' CONTABILE

Per i fini previsti dall'art. 49 del D. Lgs 18.08.2000 n° 267, si esprime sulla proposta di deliberazione in oggetto parere **NON APPOSTO** in merito alla regolarità contabile.

Note:

Li, 24/09/2018

LA RESPONSABILE DI SETTORE  
MARASTONI NADIA

(Sottoscritto digitalmente ai sensi  
dell'art. 21 D.Lgs n 82/2005 e s.m.i.)



**COMUNE DI PORTO MANTOVANO**  
PROVINCIA DI MANTOVA

Attestazione di Pubblicazione

Deliberazione di Giunta Comunale

N. 111 del 24/09/2018

**Oggetto:** APPROVAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI E RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION.

Si dichiara la regolare pubblicazione della presente deliberazione all'Albo Pretorio on line di questo Comune a partire dal **28/09/2018** e sino al **13/10/2018** per 15 giorni consecutivi, ai sensi dell'art. 124 del D. Lgs. 18.08.2000 n. 267

Porto Mantovano li, 28/09/2018

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
**(MELI BIANCA)**

(sottoscritto digitalmente ai sensi  
dell'art. 21 del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)