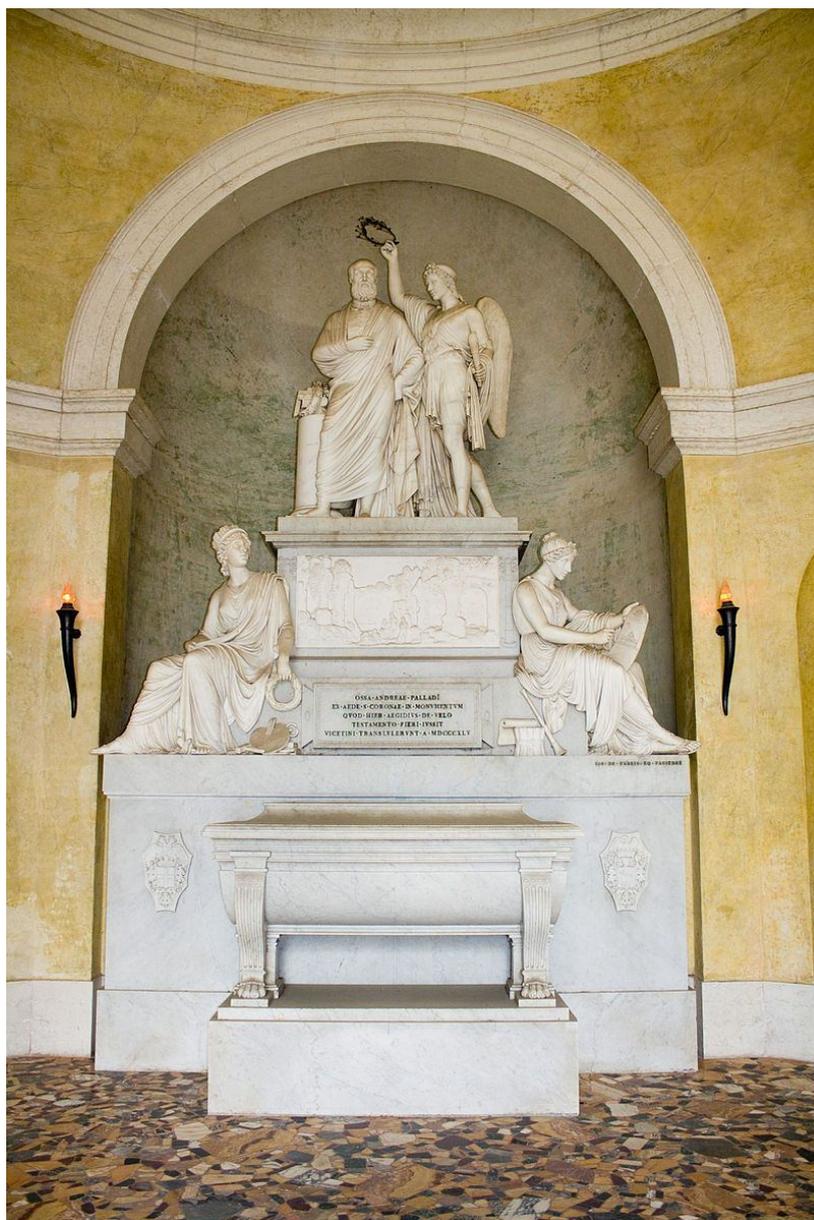




COMUNE DI VICENZA

CARTA DEI SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI



*Approvata con deliberazione della Giunta comunale n. 128 del 19 settembre 2017
Aggiornata al 6 maggio 2019*

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI DEL COMUNE DI VICENZA

Indice

1. PREMESSA

2. INFORMAZIONI GENERALI

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

- Uguaglianza e imparzialità di trattamento
- Continuità
- Partecipazione ed informazione
- Efficacia ed efficienza
- Tutela e mantenimento del decoro
- Privacy

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 del comune di Vicenza

8. ORARI

9. RAPPORTI CON I CITTADINI

10. COSA FARE IN CASO DI LUTTO

11. CONSIGLI UTILI

12. DOMANDE FREQUENTI

1. PREMESSA

Il Comune di Vicenza, nell'ambito della propria attività, è impegnato da tempo con determinazione e convinzione nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

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, sarà aggiornata in base alle eventuali variazioni che interverranno.

Annualmente dovranno essere rendicontati:

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

2. INFORMAZIONI GENERALI

Il Comune di Vicenza ha affidato la gestione dei servizi cimiteriali ad AIM Vicenza spa, con sede legale a Vicenza, contrà Pedemuro S.Biagio, 72 , per il periodo 1.01.2017-31.12.2021.

La sede operativa di AIM Vicenza spa per i servizi cimiteriali è presso il Cimitero Maggiore .

L'Ufficio funerario comunale e l'Ufficio di stato civile si trovano in Piazza Biade, 26.

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";
- L.R. Veneto n.18/2010 "Norme in materia funeraria";
- Regolamento Comunale dei servizi funerari e cimiteriali approvato con delibera del C.C. n° 12/2012 e modificato con delibera consiliare n.14/2017.

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 il Cimitero Maggiore 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.

AIM VICENZA spa 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 D.Lgs. n.196 del 30 giugno 2003 "Codice 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 Maggiore;
- Settecà;
- Longara;
- Maddalene;
- Bertesina;
- Polegge;
- Casale;
- Cimitero acattolico.

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.

<i>tipologie di sepoltura</i>	<i>definizione</i>
inumazione	<p>L'inumazione è la sepoltura di feretri in terra.</p> <p>Il periodo di inumazione è di 10 (dieci) anni. Decorso tale periodo si potrà provvedere all'esumazione.</p> <p>Nel campo "all'inglese" del Cimitero di Maddalene dev'essere rispettato il prato a verde e vanno collocati esclusivamente cippi secondo lo standard comunale.</p>
tumulazione	<p>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.</p>
cremazione	<p>La cremazione è il processo di riduzione in cenere di cadavere, resti mortali e resti ossei.</p> <p>Possono essere cremati i resti mortali ed i resti ossei derivati da:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esumazioni ordinarie e straordinarie - estumulazioni ordinarie e straordinarie <p>L'autorizzazione alla cremazione viene rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile.</p> <p>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 e da altre eventuali disposizioni dell'Amministrazione comunale.</p>
ceneri	<p>Le ceneri provenienti dalla cremazione vengono raccolte in un'urna cineraria sigillata per evitare profanazioni. Le ceneri possono essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conservate nel cimitero in nicchie cinerarie, in ossari o in loculi con presenza di defunto; - tumulate sotto le lapidi dei campi d'inumazione all'interno di appositi pozzetti; - 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. <p>Le urne contenenti le ceneri destinate all'affidamento e dispersione sono provvisoriamente depositate presso il Cimitero Maggiore in attesa della succitata autorizzazione prima della consegna.</p> <p>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</p>

	grado, della maggioranza dei parenti più prossimi.
--	--

Operazioni cimiteriali postume	descrizione
esumazione ordinaria	Disseppellimento dei cadaveri precedentemente inumati dopo almeno 10 (dieci) anni. Il programma delle esumazioni viene affisso all'ingresso dei cimiteri e pubblicato sul sito web del Comune. A seconda dello stato del defunto si potrà procedere alla reinumazione in campo di mineralizzazione o alla tumulazione con raccolta dei resti ossei in cassetina o alla cremazione. In caso di disinteresse dei parenti i resti saranno collocati nell'ossario comune.
esumazione straordinaria	Disseppellimento del cadavere prima della scadenza ordinaria su richiesta dei familiari o dell'Autorità giudiziaria per motivi particolari ed eccezionali previo parere dell'Azienda Sanitaria Locale.
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	Disseppellimento del cadavere prima della scadenza ordinaria, a richiesta dei familiari o dell'Autorità giudiziaria per motivi particolari e eccezionali, previo parere dell'Azienda Sanitaria Locale.

Altri servizi	
illuminazione Votiva	Il servizio "lampade votive" consiste nell'attivazione e nel mantenimento dell'illuminazione votiva sulla sepoltura. In particolare il Gestore del servizio garantisce: a) l'allacciamento; b) il trasferimento/disdetta o modifica del servizio; c) la gestione delle segnalazioni e la risoluzione dei guasti. La fatturazione avviene una volta l'anno.
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 dovranno essere consegnati all'Ufficio oggetti smarriti del Comune.
accesso ai cimiteri con veicoli privati	Per comprovati motivi di salute (es. disabilità motorie permanenti o temporanee) il Gestore può autorizzare l'accesso al cimitero con veicoli privati.
riordino delle tombe di famiglia	Il riordino consiste nella sistemazione dei feretri provvedendo alla verifica dello stato delle salme tumulate ed alla loro eventuale riduzione o cremazione.
custodia, manutenzione e pulizia dei 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.

Pratiche amministrative	Modalità e competenze
denunce di morte e autorizzazione al seppellimento	Ufficio di Stato civile, Piazza Biade, 26
prenotazione funerali	Da inoltrare on line. Referente: Ufficio cimiteriale di Al M Vicenza spa presso il Cimitero Maggiore
passaporto mortuario	È il documento che deve obbligatoriamente accompagnare un feretro, resti ossei o ceneri, oltre il territorio nazionale. Va richiesto all'Ufficio funerario comunale.
manifestazioni di volontà e richieste autorizzazioni per cremazioni	Vanno presentate all'Ufficio funerario comunale in Piazza Biade, 26
autorizzazioni per lapidi, monumentini ecc.	Per collocare lapidi, monumentini, accessori vari va presentata al comune di Vicenza apposita domanda on line. Prescrizioni, tipologie e dimensioni consentite si trovano on line sul sito del Comune di Vicenza: http://www.comune.vicenza.it .
concessione di loculi, ossari, cinerari	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. Il rilascio della concessione è a pagamento. DURATA: <ul style="list-style-type: none"> - le concessioni di loculi/colombari hanno la durata di 30 anni e possono essere rinnovate per altri 10 anni. - le concessioni di ossari e cinerari hanno la durata di 30 anni e possono essere rinnovate per altri 20 anni. Le richieste di concessione di loculi/ossari/cinerari vanno presentate all'ufficio del Gestore presso il Cimitero Maggiore. Il rilascio e la consegna sono a cura dell' Ufficio funerario presso il Comune di Vicenza.
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 all'Ufficio funerario del Comune di Vicenza.

Tariffe	
tariffe	Le tariffe dei servizi e delle concessioni cimiteriali sono stabilite dalla Giunta comunale. Sono consultabili presso gli uffici cimiteriali e sul sito del Comune Vicenza: www.comune.vicenza.it I canoni di concessione dei manufatti cimiteriali 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 o cremazione.

6. STANDARD QUALITATIVI SERVIZI CIMITERIALI

Dimensione qualità	Fattore qualità	Indicatore	Standard
Livello di ricettività	Orario	Orario di apertura al pubblico dei cimiteri	<u>Cimitero Maggiore</u> Orario estivo (1° aprile - 30 settembre) : 8.00 - 19.30 Orario invernale d(1° ottobre - 31 marzo): 8.00 - 18.00 <u>Cimiteri suburbani</u> Orario estivo (1° aprile - 31 ottobre): 7.30 - 20.00 Orario invernale (1° novembre - 31 marzo). 7.30 - 18.00
		Orario di apertura al pubblico dell'ufficio presso il Cimitero Maggiore	Dal lun al ven. (esclusi festivi): 8.15 - 12.15 Sab. 9.00 - 12.00 Martedì e giovedì anche dalle 14.00 alle 17.00
Assistenza alle imprese funebri per il servizio prenotazione funerali e richieste concessioni loculi/ossari/cinerari on line	Orario	Orario di apertura al pubblico dell'ufficio presso il Cimitero Maggiore	Dal lun al ven. (esclusi festivi): 8.15 - 12.15 Sab. 9.00 - 12.00 Martedì e giovedì anche dalle 14.00 alle 17.00
Funzionalità degli ambienti	Accessibilità	Parcheggi gratuiti	Presenti in ogni cimitero
		Segnaletica informativa e di sicurezza	Da implementare entro 2018
	Illuminazione	Verifica dei punti luce	Quotidiana
Gestione pulizie	Erogazione servizi	Svuotamento cestini/contenitori portarifiuti	Almeno 2 volte a settimana in tutti i cimiteri. Con maggior frequenza, secondo necessità, durante le festività.
		Rifornimento materiale di consumo per ogni servizio igienico	Fornitura materiale di consumo (salviette di carta, carta igienica, sapone liquido biodegradabile ecc.) secondo necessità. Sostituzione scopini almeno una volta all'anno. Sostituzione immediata sedili toilette mancanti o rotti. Dotazione in ogni servizio di scope e di cestini chiusi e loro svuotamento.
		Pulizia dei servizi igienici/spogliatoi e di tutti gli altri elementi idrico-sanitari	Almeno 2 volte a settimana nel Cimitero Maggiore e negli altri cimiteri e secondo necessità, compresi lavaggio e spazzatura pavimenti. Nello specifico pulizia water dei servizi igienici e igienizzazione quindicinale con detergenti biodegradabili.
		Spazzatura di tutte le superfici pavimentate	Da effettuare almeno 1 volta a settimana nel cimitero Maggiore e una volta ogni 15 giorni negli altri cimiteri. e comunque a seguito di precipitazioni atmosferiche. Nello specifico 1 volta ogni 15 giorni nell'edificio a loculi dell'ampliato cimitero di Maddalene.
		Lavaggio di tutte le superfici pavimentate	Da effettuare almeno ogni 2 mesi nel periodo estivo nel cimitero Maggiore e ogni 3 mesi nel periodo estivo negli altri cimiteri.
		Pulizia viali, vialetti e aiuole all'interno dei cimiteri	Almeno 1 volta a settimana nel Cimitero Maggiore e 1 volta ogni 2 settimane negli altri cimiteri.

		Dotazione/sostituzione scope a disposizione dei cittadini	Secondo necessità dopo controllo alla fine di ogni inverno.
Gestione del verde	Erogazione servizi	Sfalcio, diserbo e contenimento alberature, cespugli e siepi, rimozione del secco	Sfalcio da effettuare tempestivamente secondo l'andamento stagionale e comunque almeno 5 volte l'anno Diserbo secondo periodicità adeguate a garantire il decoro di ogni cimitero, almeno 1 volta all'anno e compatibilmente con l'eventuale regolamento comunale di utilizzo prodotti fitosanitari. Potature almeno 1 volta all'anno.
		Concimazione, interventi antiparassitari e anticrittogamici	Periodicamente e/o secondo necessità.
		Trattamenti antizanzare	Sostituzione contenitori estivi acqua antizanzare secondo necessità
Manutenzione aree pavimentate di calpestio	Erogazione	Eliminazione situazioni d'inciampo	Tempestiva
		Eliminazione del ristagno d'acqua nelle gallerie e negli avvallamenti prospicienti gli ingressi	Tempestiva dopo ogni pioggia
Manutenzione ordinaria delle parti edilizie ed accessi	Verifica e segnalazione criticità	Tempo	Almeno 2 volte all'anno
Servizi di sepoltura inumazione e tumulazione	Erogazione	Tempo	Immediata, dalla presentazione di attestazione dell'avvenuto pagamento di canoni, tariffe e diritti previsti e previa autorizzazione
Autorizzazioni alla cremazione	Rilascio	Tempo	Entro 6 giorni lavorativi dalla data della richiesta
Cremazione	Servizio	Tempo	Entro 5 gg.
Affidamento ceneri	Rilascio autorizz.	Tempo	Entro 6 giorni dalla richiesta
Esumazioni ed estumulazioni ordinarie	Avviso ed elenco defunti	Esposizione	Nelle bacheche/punti informativi dei cimiteri interessati per tutto il periodo fissato con ordinanza comunale.
Esumazione/estumulazione straordinarie	Rilascio autorizz.	Tempo	Entro 30 giorni dalla richiesta
Posa lapidi, monumentini	Rilascio autorizz.	Tempo	Entro 30 giorni dalla richiesta
Passaporto mortuario	Rilascio	Tempo	Entro 5 giorni dalla richiesta
Illuminazione votiva	Erogazione intervento da parte del gestore	Tempo	Attivazione del servizio entro 2 gg. lavorativi, a seguito richiesta al Gestore, da parte dei familiari/aventi titolo, e presentazione della ricevuta dell'avvenuto pagamento della tariffa prevista. Trasferimenti, disdette o variazioni del servizio entro 2 gg.lavorativi dalla presentazione della richiesta. Riparazione e/o sostituzione di lampade entro 2 gg. lavorativi dalla segnalazione del guasto.

7. UFFICI

Sede operativa e amministrativa del Gestore presso il Cimitero Maggiore

Nella sede operativa 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.

Servizi amministrativi - ufficio funerario comunale e di stato civile

L'Ufficio di Stato Civile: riceve le denunce di morte e rilascia le autorizzazioni alla sepoltura. Presso l'Ufficio funerario gli utenti possono chiedere informazioni ed espletare tutti gli adempimenti amministrativi relativi a:

- 1 - raccolta manifestazioni di volontà e rilascio autorizzazioni per cremazioni e affidamento ceneri;
- 2 - rilascio autorizzazioni per trasporto funebre - passaporto mortuario;
- 3 - rilascio autorizzazioni per lapidi, monumentini ecc. (solo informazioni);
- 4 - rilascio e rinnovo delle concessioni cimiteriali per tombe/loculi/ossari/cinerari;
- 5 - suggerimenti e reclami.

7. ORARI

uffici	giorni	orario apertura al pubblico	recapiti
Sede operativa e amministrativa del Gestore c/o Cimitero Maggiore AIM Vicenza spa	Dal lunedì al sabato tranne festivi	08.15 - 12.15 da lun. a ven. 9.00 - 12.00 sab. 14.00 - 17.00 martedì e giovedì	Tel. : 0444 305275 - Tel. 0444 955656 - 0444 955657 per prenotazione servizi. E-mail: servizicimiteriali.valorecitta@aimvicenza.it e valorecittaamcps@legalmail.it Numero verde 800394888 per servizio di reperibilità e pronto intervento (per casi di assoluta emergenza e al di fuori dell'orario di apertura del servizio).
Uffici funerario e di Stato civile c/o piazza Biade,26	Dal lunedì al venerdì (sabato 8.30 - 12.00 solo denunce di morte)	Lun.- mart. - giov.- ven.- orario 8.30 - 12.30 Merc. 10-14 previo appuntamento Mart. e giov. orario 16.30 - 18.00 previo appuntamento da prenotare on line	<u>Uff. funerario</u> Tel. 0444 221647 - 221643 E mail: funerario@comune.vicenza.it <u>Uff. stato civile</u> Tel.0444 221437 - 221427 E mail: uffstatocivile@comune.vicenza.it

<i>cimiteri</i>	<i>giorni</i>	<i>orario estivo</i>	<i>orario invernale</i>
CIMITERO MAGGIORE	Tutti i giorni	8.00 - 19.30	8.00 - 18.00
CIMITERI SUBURBANI	Tutti i giorni	7.30 - 20.00	7.30 - 18.00

8. RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini

Il Comune di Vicenza, 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)

A partire dal 2018, **con cadenza biennale**, sarà eseguita dal Gestore la rilevazione della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio da parte dei cittadini utenti attraverso un questionario. Il questionario verrà distribuito e raccolto presso il Cimitero Maggiore su un campione di almeno n.250 utenti. Il questionario potrà essere consegnato compilato anche negli appositi contenitori posizionati:

a) **presso l'ufficio URP - Palazzo degli Uffici, Piazza Biade, 26 - Vicenza**

b) presso l'ufficio funerario comunale di Piazza Biade, 26 - Vicenza

o inviato via e mail ai seguenti indirizzi:

servizicimiteriali.valorecitta@aimvicenza.it

funerario@comune.vicenza.it

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 entro il mese di gennaio dell'anno successivo e comunicati agli utenti del servizio attraverso il sito internet del Comune di Vicenza.

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:

- Cimitero Maggiore - ufficio di AIM VICENZA spa -
- Comune di Vicenza - ufficio funerario - Piazza Biade, 26-
- Comune di Vicenza - ufficio *Relazioni con il Pubblico* - Piazza Biade, 26 - urp@comune.vicenza.it - tel. 0444 221360.

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 15 giorni.

9. 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 I STAT;
- certificato necroscopico;
- autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria in caso di morte accidentale o sospetta.

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

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.

10. 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.

11. 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, 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 familiari 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 Vicenza ma con sede fuori dal Comune di Vicenza. 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 e 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 Vicenza 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 all'Ufficio funerario comunale di Piazza Biade, 26, allegando 2 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 entro 10 giorni all'Ufficio che ha rilasciato l'autorizzazione all'affidamento.

Nel 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 anagraficamente 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 può avvenire per volontà del coniuge o del parente più prossimo, volontà che va manifestata all'Ufficiale di Stato Civile del Comune di decesso. Nel caso di pluralità dei parenti di pari grado, la decisione deve essere assunta all'unanimità.

D. Dove si possono disperdere le ceneri?

R. A Vicenza si possono disperdere le ceneri in natura. E' però vietato lo spargimento:
- a meno di 500 metri da strade, viottoli, sentieri e vie di comunicazione;

- all'interno o a meno di 500 metri da parchi, giardini ed edifici pubblici;
- in aree di terreno coltivati
- all'interno di edifici o manufatti.

La dispersione nei fiumi, all'interno del territorio comunale, può avvenire unicamente attraverso l'immissione in acqua dell'intera urna.

Per la dispersione in altri comuni è necessario rivolgersi al comune di destinazione.

D. Posso eseguire personalmente la dispersione delle ceneri del mio congiunto?

R. Sì, è possibile disperdere personalmente le ceneri del proprio congiunto, purché non sia indicato diversamente nella sua volontà testamentaria.

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 al Cimitero Maggiore.

La consegna della concessione avviene da parte dell'Ufficio comunale previa comunicazione al richiedente. Il richiedente/concessionario deve essere il parente più prossimo del defunto per il quale si richiede lo spazio. Lo spazio cimiteriale non può essere richiesto prima che il decesso sia avvenuto. Limitatamente ai soggetti sottoposti a tutela e di età superiore ad anni 85 è possibile concedere in vita loculi, ossari o cinerari.

Le tariffe delle concessioni cimiteriali e delle operazioni cimiteriali, approvate con provvedimento di Giunta, sono pubblicate nel sito del comune di Vicenza.

Notizie relative alla disponibilità ricettiva del cimitero vanno richieste all'ufficio di AIM Vicenza al Cimitero Maggiore.

Per la concessione o il rinnovo o il subentro di tombe di famiglia ci si dovrà rivolgere all'ufficio funerario comunale.

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

R. La richiesta va presentata ad AIM Vicenza spa presso il cimitero Maggiore.

Il canone annuo va pagato in un'unica soluzione, per mezzo di bollettino postale. Le spese per l'allacciamento sono previste sul sito di AIM Vicenza spa.

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.

D. Qual è l'iter per ottenere la concessione di area cimiteriale per l'edificazione di una tomba di famiglia?

R. La richiesta di concessione di area cimiteriale per l'edificazione di tomba di famiglia deve essere presentata all'ufficio funerario del Comune, il quale stila una graduatoria secondo l'ordine di arrivo delle richieste.

Anche l'utilizzo della tomba di famiglia deve essere richiesto all'Ufficio funerario del Comune.