



## **Sistema srl**

***Carta dei Servizi del Cimitero di Sterpeto e dei  
Cimiteri siti nelle frazioni del Comune di Grosseto***

## INDICE GENERALE

1. Cos'è la Carta dei Servizi.....	3
2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi.....	3
3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei Servizi.....	4
4. Principi generali .....	4
5. Struttura organizzativa e servizi erogati.....	5
6. Tabella degli Standard di Qualità.....	12
7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini.....	13
8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti.....	14
9. Disagi dell'utente e risarcimento .....	14
10. Apprezzamenti, reclami, ricorsi .....	14

## **1. Cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta dei Servizi è un impegno scritto assunto da Sistema srl nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che Sistema srl s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente previsto e richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario, non avente carattere risarcitorio.

## **2. Normativa che disciplina la Carta dei Servizi**

Le Carte dei Servizi hanno una disciplina specifica di seguito riepilogata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 (“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi”);
- Decreto legislativo n. 286 del 30.07.1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei Servizi”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- L. 7.12.2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché

ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l'esercizio di delega legislativa;

- Decreto legislativo n. 33 del 14.03.2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e ss.mm.ii..

### **3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale e verrà periodicamente riesaminata ed aggiornata al fine di assicurare la sua costante corrispondenza con la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento.

Sistema srl misurerà il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; i risultati di tali misurazioni sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

### **4. Principi generali**

Nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 e delle successive disposizioni legislative e normative di carattere integrativo, l'erogazione dei servizi da parte del Cimitero di Sterpeto e dei cimiteri siti nelle frazioni del Comune di Grosseto avviene secondo i fondamentali principi di seguito riassunti:

#### **Eguaglianza e Imparzialità**

Il Cimitero di Sterpeto e i cimiteri siti nelle frazioni del Comune di Grosseto erogano i propri servizi, ispirandosi al principio di eguaglianza dei cittadini; le regole che disciplinano i rapporti con gli utenti e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti. Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti le condizioni personali e sociali quali sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e sindacali.

Il Cimitero di Sterpeto e i cimiteri siti nelle frazioni del Comune di Grosseto si impegnano, altresì, ad adottare tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili.

#### **Continuità**

Il Cimitero di Sterpeto e i cimiteri siti nelle frazioni del Comune di Grosseto si impegnano ad offrire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità organizzative interne. I casi di funzionamento irregolare sono disciplinati in modo da adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

#### **Partecipazione**

Il Cimitero di Sterpeto e i cimiteri siti nelle frazioni del Comune di Grosseto assicurano la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per sviluppare una fattiva collaborazione, orientata al miglioramento costante dei servizi stessi.

A questo scopo, garantiscono l'accesso alle informazioni e si impegnano a dare ascolto al cittadino/utente, accogliendo le sue segnalazioni e compiendo periodiche indagini sulla sua soddisfazione.

## **Efficacia ed Efficienza**

Il Cimitero di Sterpeto e i cimiteri siti nelle frazioni del Comune di Grosseto agiscono in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, intraprendendo interventi di miglioramento organizzativo e formazione delle risorse umane, orientati al raggiungimento di tali obiettivi.

Inoltre, poiché la qualità dei servizi erogati dal Cimitero di Sterpeto e dai cimiteri siti nelle frazioni del Comune di Grosseto è in funzione della capacità di risposta ai bisogni del cittadino, altri principi determinanti sono:

- la **trasparenza**, intesa come possibilità di accesso diretto del cittadino alla documentazione;
- la **tempestività**, ottenuta mediante la definizione di standard temporali che si intendono rispettare, compatibilmente con le esigenze tecniche nel fornire risposte ai quesiti posti;
- la **capacità di comunicare**, intesa come disponibilità al confronto costante con la collettività, mediante il contatto diretto degli operatori, reso possibile anche attraverso la fruibilità di strumenti immediati di interazione, quale il sito web.

Infine, la qualità dei servizi offerti non può prescindere dalla **professionalità dei dipendenti e degli operatori del Cimitero di Sterpeto e dei cimiteri siti nelle frazioni del Comune di Grosseto, tenuti ad erogarli**. I diversi fattori che concorrono a creare un rapporto di fiducia e collaborazione col fruitore finale si basano su:

- capacità di mettersi in sintonia diretta con il cittadino/utente, al fine di coglierne appieno bisogni e ricercare le possibili soluzioni ai problemi posti;
- presa in carico del problema del cittadino, proponendosi come figura di riferimento, al fine di dare una risposta concreta e completa allo stesso, rispondendo ai bisogni e alle aspettative, che questi ripone nella struttura;
- modalità di rapporto basata sul rispetto reciproco, nei momenti di confronto con il cittadino, in modo da rappresentare un ruolo rassicurante e propositivo, nonché l'interfaccia tra il singolo e la pubblica amministrazione;
- competenza specifica, grazie alla conoscenza delle norme nazionali e locali, basate su un aggiornamento costante con formatori interni ed esterni, al fine di interpretare correttamente le frequenti modifiche, che il quadro normativo subisce;
- conoscenza approfondita del territorio di competenza e della rete di servizi disponibili, per essere in grado di orientare il cittadino alle risposte più appropriate ai propri bisogni;
- disponibilità al servizio, intesa come capacità di essere sempre pronti ad intervenire, se chiamati, o di fronte alle necessità della collettività e ad agire secondo una logica non individualistica, ma finalizzata al bene comune.

## **5. Struttura organizzativa e servizi erogati**

Il servizio cimiteriale e funebre si occupa del rilascio delle autorizzazioni necessarie all'espletamento delle operazioni cimiteriali e funebri di legge:

- autorizzazione al trasporto del defunto, sia in città, che fuori Comune, o anche all'estero, previo rilascio del passaporto funerario da parte dell'Ufficiale di Stato Civile;
- rilascio delle concessioni cimiteriali.

Presso gli uffici sono conservati i relativi registri cimiteriali, l'elenco dei campi soggetti ad esumazione ordinaria, l'elenco delle concessioni cimiteriali.

I servizi cimiteriali, considerati nel presente documento, relativi al Cimitero di Sterpeto e ai cimiteri siti nelle frazioni del Comune di Grosseto, sono i seguenti:

- il servizio di “sepoltura” si occupa della sepoltura dei defunti, mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti ossei, di resti mortali e di ceneri;
- il servizio di “esumazione e di estumulazione” si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura/conservazione dei resti mortali, rinvenuti al termine del periodo di sepoltura/tumulazione;
- il servizio di manutenzione dei cimiteri si occupa di tutte le attività accessorie, ma necessarie a garantire la corretta fruibilità del Cimitero di Sterpeto e dei cimiteri siti nelle frazioni del Comune di Grosseto;
- il servizio di trasporto concerne il trasporto della salma;
- il servizio amministrativo fornisce informazioni al cittadino e si occupa degli atti inerenti alle attività cimiteriali in genere, anche in collaborazione con gli altri uffici.

### Sede recapiti e orari

Gli uffici del Cimitero di Sterpeto si trovano in via delle Foibe Istriane, snc (Grosseto):

**Recapito telefonico:** 0564/413392 (SERVIZI AMMINISTRATIVI)  
**e-mail:** [info@sistemagrosseto.com](mailto:info@sistemagrosseto.com)  
**Pec :** [sistemagrosseto@collabra.pec.it](mailto:sistemagrosseto@collabra.pec.it)

### Orari di apertura al pubblico degli Uffici Amministrativi

Gli Uffici Amministrativi del Cimitero di Sterpeto sono aperti all'utenza con i seguenti orari:

- lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì: dalle 7.00 alle 13.00;
- martedì e giovedì dalle 15.00 alle 18.00.

### Orari al pubblico dei cimiteri

<b>CIMITERO DI STERPETO - GROSSETO</b>			
<b>Orario Invernale (Ora Solare)</b>		<b>Orario Estivo (Ora Legale)</b>	
<b>Feriali</b>	<b>Domenica e festivi</b>	<b>Feriali</b>	<b>Domenica e festivi</b>
8,00 – 17,30 (orario continuato)	8,00 – 12,30 e 14,30 – 17,30	8,00 – 19,00 (orario continuato)	8,00 – 12,30 e 15,00 – 19,00

<b>CIMITERI DELLE FRAZIONI</b> (Alberese, Batignano, Braccagni, Istia D'Ombrone, Montepescali)			
<b>Orario Invernale (Ora Solare)</b>		<b>Orario Estivo (Ora Legale)</b>	
<b>Feriali</b>	<b>Domenica e festivi</b>	<b>Feriali</b>	<b>Domenica e festivi</b>
8,00 – 17,30 (orario continuato)		8,00 – 19,00 (orario continuato)	

## **Il servizio di sepoltura**

### **Inumazione: sepoltura in terra**

Si tratta della sepoltura tradizionale nella nuda terra, per un periodo minimo di dieci anni, non rinnovabili. Avviene di norma subito dopo la celebrazione del funerale. La fossa è individuata in successione, fila, per fila, senza soluzione di continuità.

La fossa è scavata con mezzi meccanici, di dimensioni conformi dalle norme vigenti (larghezza, lunghezza e profondità), con spazio fra singole fosse di almeno cm. 50. Dopo la deposizione del feretro, si procede al riempimento della fossa con terra di risulta dello scavo (posta in prossimità della superficie), pulizia dell'area circostante, successiva aggiunta di terreno fino al definitivo livellamento, nonchè realizzazione del tumulo in terra, sopraelevato.

La fossa è a titolo oneroso e concessa a titolo gratuito alle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia.

### **Tumulazione in cella colombario**

Si tratta del seppellimento in tomba edificata (loculo in colombario), per un periodo di concessione previsto.

Avviene di norma subito dopo la celebrazione del funerale.

L'Ufficio amministrativo gestisce le pratiche necessarie per la concessione dei loculi per defunti al momento della fissazione del funerale. La richiesta viene presentata, anche per il tramite di impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre, direttamente dalla persona che effettua la scelta (di norma un parente).

Occorre che l'interessato, munito di valido documento di identità e di codice fiscale, si rechi presso l'Ufficio per compilare l'apposita domanda, già predisposta, per la richiesta di concessione e ritirare il modulo per il pagamento della relativa tariffa.

## **Il servizio di esumazione e di estumulazione**

Le operazioni di esumazione, estumulazione e traslazione sono di norma eseguite dal personale addetto al cimitero.

Cos'è l'esumazione ordinaria

L'esumazione ordinaria è il disseppellimento del cadavere, precedentemente collocato in un campo inumativo, al termine del ciclo di sepoltura, per la verifica dello stato trasformativo.

Cos'è l'estumulazione ordinaria

L'estumulazione ordinaria è il disseppellimento della salma, collocata in un loculo, alla scadenza della concessione, che di norma coincide con il termine del ciclo di sepoltura.

Il Comune, tramite Sistema srl, ha il compito di procedere alle esumazioni ordinarie in un campo inumativo al termine del ciclo di sepoltura.

A tal fine, prepara appositi elenchi, che indicano i campi interessati.

I programmi sono resi noti alla cittadinanza mediante l'affissione di pubblici avvisi agli ingressi dei Cimiteri interessati.

Cosa fare quando la sepoltura del proprio caro è ricompresa negli elenchi da esumare (campo comune):

Coloro i quali ne abbiano interesse devono indicare un riferimento telefonico, oppure contattare direttamente gli uffici del Cimitero di Sterpeto - come indicato nel manifesto affisso presso le strutture

Cimiteriali - al fine di definire la destinazione dei defunti esumati ed organizzarne le relative operazioni.

### Quale può essere la destinazione del defunto esumato/estumulato

Le destinazioni possono essere diverse, a seconda che vengano rinvenuti un cadavere indecomposto (cioè, che non si è mineralizzato nel corso della sepoltura) o resti ossei (cioè, che si è mineralizzato nel corso della sepoltura):

#### a. Rinvenimento di cadavere indecomposto

Nel caso in cui il fenomeno della decomposizione non si sia ancora concluso, se non viene richiesto diversamente, il cadavere viene nuovamente inumato in terra e lasciato per almeno altri cinque anni.

Le operazioni amministrative presso gli uffici del Cimitero possono essere espletate direttamente dal cittadino o, su delega, tramite un'impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre. Nel caso si presenti l'impresa, occorre la delega alla stessa e copia del documento d'identità e del codice fiscale del delegante.

#### b. Rinvenimento di resti ossei

In questo caso, i parenti possono chiedere l'assegnazione di una celletta ossario nel Cimitero, per la durata della concessione. Il Comune accoglie la richiesta di cellette in considerazione della disponibilità.

Per l'assegnazione di una celletta, che contenga la cassetta dei resti ossei, occorre stipulare con il Comune un contratto di concessione.

Occorre quindi che l'interessato, munito di valido documento di identità e di codice fiscale, si rechi presso l'Ufficio per compilare l'apposita domanda, già predisposta, per richiedere la concessione e ritirare il modulo per il pagamento della relativa tariffa.

Diversamente, i resti ossei saranno deposti nell'ossario comune del cimitero.

Sono possibili anche:

- il trasferimento dei resti fuori dal territorio comunale;
- la tumulazione dei resti in tomba di famiglia (in questo caso occorre anche l'autorizzazione dell'Ufficio).

Le operazioni amministrative presso gli uffici del Cimitero di Sterpeto possono essere espletate direttamente dal cittadino o, su delega, tramite un'impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre. Nel caso si presenti l'impresa, occorre la delega alla stessa e copia del documento d'identità e del codice fiscale del delegante.

### Tariffe

Le operazioni di esumazione ordinaria e di reinumazione dei cadaveri indecomposti, di deposito dei resti ossei in Ossario comune sono tariffate. Tutte le altre operazioni relative al cadavere, ai resti mortali, ai resti ossei e alle ceneri sono a titolo oneroso a carico dei parenti del defunto.

### Operazioni straordinarie: l'esumazione straordinaria e l'estumulazione straordinaria

Il cittadino, familiare o avente titolo, può chiedere le operazioni straordinarie di esumazione (da campo comune o da campo quindicennale) ed estumulazione (da colombario, da celletta cineraria e ossaria, da tomba di famiglia), per il trasferimento del defunto in un'altra sepoltura dello stesso Cimitero, in altri Cimiteri di un altro Comune o Stato.

### Cos'è l'esumazione straordinaria

L'esumazione straordinaria è il disseppellimento del cadavere, precedentemente collocato in un campo inumativo, prima della scadenza del termine del ciclo di sepoltura ordinaria, su richiesta dei familiari (da indirizzare all'Ufficio del Cimitero di Sterpeto) per il trasferimento in altra sepoltura; viene effettuata in casi eccezionali e a titolo oneroso, secondo preventivo.

In caso di esumazione straordinaria le condizioni alle quali deve essere di norma subordinata la relativa autorizzazione nel Cimitero di Sterpeto e nei cimiteri siti nelle frazioni del Comune di Grosseto possono essere richieste presso gli uffici del servizio cimiteriale. La domanda per l'esumazione straordinaria può essere inoltrata o direttamente dal cittadino erede, oppure, con delega, tramite impresa autorizzata



all'esercizio dell'attività funebre. Nel caso si presenti l'impresa, occorre la delega alla stessa e copia del documento d'identità e del codice fiscale del delegante. L'Ufficio accerta la legittimità della domanda, verificando che il richiedente sia un titolare della concessione o un suo erede legittimo.

### Estumulazione straordinaria

L'estumulazione straordinaria è il disseppellimento del cadavere/delle ossa precedentemente collocate in colombari (loculi/cellette) o in tomba di famiglia, prima della scadenza della concessione, su richiesta dei familiari per il trasferimento in altra sepoltura (avviene a titolo oneroso con importo previsto dal tariffario). Nel caso in cui l'estumulazione straordinaria riguardi defunti tumulati in tombe di famiglia, l'Ufficio del Cimitero di Sterpeto accerta la legittimità della domanda, verificando che il richiedente sia un titolare della concessione o un suo erede legittimo; l'Ufficio del Cimitero di Sterpeto rilascia la relativa autorizzazione e provvede all'organizzazione dell'operazione.

Nel caso in cui l'estumulazione straordinaria riguardi defunti tumulati in loculi/cellette, l'Ufficio del Cimitero di Sterpeto provvede, dopo i dovuti accertamenti, a rilasciare al richiedente (concessionario o suoi eredi legittimi) la relativa autorizzazione (rilasciata dal Sindaco), e si provvede poi all'organizzazione dell'operazione.

### Quando e come richiedere l'esumazione/estumulazione straordinaria:

Esumazione ed estumulazione straordinarie si possono richiedere nei seguenti casi:

- per successiva tumulazione di cadavere, resti mortali, resti ossei, in tomba di famiglia, in altro colombario o in altra celletta;
- per trasporto di cadavere, resti mortali, resti ossei, fuori Comune;
- per ristrutturazione di tomba di famiglia.

Per l'estumulazione straordinaria la richiesta può essere inoltrata o direttamente dal cittadino, oppure, con delega, tramite impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre. Nel caso si presenti l'impresa, occorre la delega alla stessa e copia del documento d'identità e del codice fiscale del delegante. L'Ufficio accerta la legittimità della domanda, verificando che il richiedente sia un titolare della concessione o un suo erede legittimo.

Nel caso di richiesta di trasporto in altro Comune, previa autorizzazione della ASL del Comune di Grosseto, occorre indirizzare una domanda, in marca da bollo, all'Ufficio del Cimitero di Sterpeto.

### Tariffe

Per le operazioni di estumulazione straordinaria si applicano le tariffe vigenti al momento, mentre per le operazioni di esumazione straordinaria viene redatto un preventivo. Sono, inoltre, a titolo oneroso e a carico dei parenti del defunto tutte le altre operazioni inerenti alla salma, ai resti ossei e ai resti mortali.

## Il servizio di manutenzione dei cimiteri

### Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia comprende tutte le prestazioni finalizzate al mantenimento dello stato di decoro dei cimiteri, secondo le periodicità previste; tutto ciò che riguarda la pulizia, il riassetto dei viali e di tutte le strade interne ai cimiteri è effettuato con personale dipendente.

### Manutenzione ordinaria dei beni immobili

Nell'ambito dei cimiteri la manutenzione ordinaria è finalizzata alla buona conservazione dei beni del demanio comunale, presenti nei cimiteri. La stessa può riguardare la cura a mezzo piccoli rappezzi e parziale rifacimento di intonaci, la sistemazione delle scale di accesso all'interno dei cimiteri, per garantire la fruibilità delle stesse in condizioni di sicurezza, il controllo dei corrimano laddove presenti, la sistemazione e la manutenzione ordinaria dei vialetti e degli stradelli interni, siano essi asfaltati,

inghiaati, così come le aree di ingresso e degli spazi di camminamento tra le sepolture, il buon funzionamento degli impianti elettrici ed idrici generali del cimitero.

### Manutenzione ordinaria delle aree verdi

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

- pulizia delle aree cimiteriali, operazioni di spazzamento ed asportazione di rifiuti, foglie, materiali inerti e quanto altro per mantenere le aree pulite;
- cura dei tappeti erbosi all'interno del cimitero e delle aiuole fiorite;
- asportazione delle foglie cadute da eseguirsi a mano e/o meccanicamente, alla bisogna;
- scerbatura e potatura di mantenimento di alberi, arbusti, siepi e cespugli;
- fornitura e posa in opera di addobbi floreali, per la sistemazione artistica dello spazio antistante l'ingresso del cimitero monumentale, in occasione della Commemorazione dei Defunti.

## Il servizio di trasporto

Il Servizio è svolto da Sistema srl, che, per conto del Comune, garantisce gratuitamente il servizio di trasporto e la sepoltura con inumazione in campo comune, alle persone decedute nel territorio del comune di Grosseto, che siano in stato di abbandono o in stato di indigenza.

### Servizi

- Fornitura del feretro e della relativa imbottitura; vestizione della salma;
- Prelievo della salma da parte di operatori qualificati;
- Espletamento di tutte le pratiche comunali o presso la U.S.L. di competenza;

La modulistica è reperibile presso l'Ufficio del Cimitero di Sterpeto.

## Il servizio amministrativo

### Assegnazione aree cimiteriali e loculi, in vita

Il primo passo da compiere qualora si voglia costruire una Tomba di famiglia è la richiesta di assegnazione di un'area cimiteriale, da inoltrare all'Ufficio del Cimitero di Sterpeto, specificando il cimitero per il quale viene fatta la richiesta e il nominativo della persona, cui intestare la concessione. Per informazioni sulla disponibilità, sulle tariffe e sulle modalità di concessione delle aree cimiteriali, è possibile contattare direttamente l'Ufficio del Cimitero di Sterpeto.

### Rinuncia alle concessioni

Nel caso si desideri rinunciare ad una concessione, è opportuno contattare l'Ufficio, per definire le corrette modalità di rinuncia.

L'Ufficio del Cimitero di Sterpeto ha facoltà di accettare la rinuncia integrale di concessione di aree o manufatti, a condizione che i cadaveri, i resti, o le ceneri presenti abbiano precedentemente avuto altra sistemazione a carico dei rinuncianti.

La domanda di rinuncia deve essere sottoscritta da tutti gli aventi diritto, o loro aventi causa.

### Rinnovo concessione di loculi

Il Comune prepara appositi programmi annuali (o semestrali), che indicano i Reparti di colombari interessati al rinnovo. I programmi sono resi noti alla cittadinanza, mediante l'affissione di pubblici

manifesti agli ingressi dei Cimiteri, per almeno 90 giorni consecutivi precedenti a quelli delle operazioni cimiteriali.

Se si desidera rinnovare una concessione, è necessario contattare l'Ufficio, tassativamente prima della scadenza, per definire i tempi e le modalità del rinnovo.

Può essere rinnovata la concessione agli eredi del concessionario originario. L'interessato, munito di valido documento di identità e di codice fiscale, si deve recare presso l'Ufficio per compilare l'apposita domanda, già predisposta, di rinnovo del contratto di concessione e ritirare il modulo per il pagamento della relativa tariffa.

L'Ufficio fornisce anche informazioni riguardo agli adempimenti richiesti nel caso di una diversa destinazione del defunto, indirizzando gli utenti ai vari uffici di competenza, per l'organizzazione delle relative operazioni.

Se non si provvede al rinnovo del colombario entro la scadenza, l'Ufficio del Cimitero di Sterpeto procede, seguendo una propria programmazione annuale, a rintracciare gli eredi secondo le modalità previste dalla normativa vigente. Prima di procedere all'estumulazione d'ufficio le comunicazioni di scadenza saranno rese note alla cittadinanza, mediante affissione di pubblici manifesti, per almeno 90 giorni consecutivi, agli ingressi dei cimiteri. Le salme non ancora mineralizzate saranno inumate nel campo indecomposti.

### Esecuzione lavori da parte delle imprese

Le imprese che intendono eseguire lavori di qualsiasi natura all'interno del cimitero dovranno richiedere un'apposita autorizzazione ad operare all'interno dei cimiteri comunali.

L'autorizzazione avrà validità dalla data del rilascio, sino alla scadenza stabilita su valutazione dell'Ufficio tecnico Cimiteriale, fatte salve proroghe motivate.

Gli operatori interessati all'esecuzione dei lavori dovranno essere:

- regolarmente iscritti al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A.;
- regolarmente iscritti a INPS e INAIL, e in regola con il versamento della contribuzione.

Ai fini dell'autorizzazione per l'esecuzione di lavori all'interno del Cimitero gli operatori interessati dovranno presentare presso Sistema srl apposita domanda completa di: **Dichiarazione**, in carta semplice, resa dal legale rappresentante della ditta o titolare, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 46, 47, 75 e 76 del D.P.R. n. 445/2000 e ss.mm.ii., redatta preferibilmente sugli schemi predisposti dal Comune e corredata da fotocopia non autenticata, di documento d'identità del sottoscrittore in corso di validità, ed attestante:

- che l'impresa è iscritta al Registro delle Imprese, specificando numero, data di iscrizione, numero repertorio economico amministrativo, durata della ditta/data termine, denominazione, forma giuridica, sede (indirizzo, fax, telefono, e-mail) codice fiscale e partita IVA, attività svolta risultante dal certificato;
- che l'impresa è regolarmente iscritta a INPS, INAIL indicando numero di posizione e sede e che tuttora è in regola con il versamento della contribuzione;
- di avere preso conoscenza delle condizioni locali, della viabilità di accesso, nonché di tutte le circostanze generali e particolari suscettibili di influire sull'esecuzione dei lavori; di impegnarsi a dare tempestiva comunicazione di ogni variazione relativa a quanto oggetto della presente dichiarazione;
- di impegnarsi a rispettare le condizioni indicate nel presente atto e le norme di cui al D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.;
- di essere informato, ai sensi del Codice Europeo della Privacy, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa;
- indirizzo, numero telefonico, di fax, e-mail e PEC dove inviare le comunicazioni da parte di Sistema srl.

Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda, Sistema srl, a seguito di versamento del deposito cauzionale, constatata la corretta presentazione, rilascerà all'impresa l'autorizzazione ad operare

all'interno del Cimitero.

Sistema srl avrà la facoltà di procedere alla verifica ed al controllo sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive ai sensi degli artt. 43 e 71 del D.P.R. 445/2000. Nel caso venisse accertata la non veridicità, anche di una sola delle dichiarazioni prodotte, verrà trasmesso all'impresa l'atto di diniego dell'autorizzazione, fatta salva l'applicazione di quanto previsto dall' art. 76 del D.P.R. 445/2000.

Sistema srl avrà altresì la facoltà di procedere all' accertamento di eventuali variazioni intervenute rispetto a quanto dichiarato all'atto della presentazione della domanda, al fine di accertare il mantenimento del possesso dei requisiti. Qualora venisse accertata la carenza dei requisiti, verrà trasmesso all'impresa l'atto di revoca dell'autorizzazione e di divieto a operare all'interno del Cimitero.

## 6. Tabella degli Standard di Qualità

	<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Livello di Ricettività	Orario	Ampio orario apertura al pubblico strutture Cimiteriali	7 ore al giorno, compresi i giorni festivi
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	Taglio e asportazione erba	Ogni qualvolta raggiunga l'altezza di 12 cm.
		Spazzamento delle aree pavimentate	Almeno 1 volta ogni 15 giorni
		Spazzamento neve	Entro 3 gg. dall'evento
	Pulizia campi comuni e aree non pavimentate	Almeno un diserbo all'anno	
	Esecuzione di manutenzioni urgenti	Entro 3 gg. dalla segnalazione	
Erogazione servizi	Funerali	Servizio funebre per sconosciuti o indigenti	Trasporto e funerale

	Sepolture	Inumazioni	Da concordare con Ufficio Cimiteriale

Erogazione servizi		Tumulazioni	Immediato
	Esumazioni / estumulazioni	Periodo di esecuzione	Da gennaio a Giugno – da Settembre a Dicembre
		Comunicazione ai familiari	3 giorni prima della esumazione/estumulazione
Esumazioni straordinarie /estumulazioni straordinarie	Tempi di esecuzione	Da concordare con l'Ufficio Cimiteriale	

## 7. Informazione, diritto di accesso e partecipazione dei cittadini

Il diritto all'informazione costituisce un principio fondamentale per consentire a tutti i cittadini di poter usufruire dei servizi offerti; Sistema srl, tramite il Cimitero di Sterpeto e i cimiteri siti nelle frazioni del Comune di Grosseto, si impegna quindi a garantire ai cittadini la possibilità di individuare facilmente l'interlocutore, cui esporre le proprie necessità, le modalità più consone per prendere contatto, le procedure da seguire per ottenere il servizio richiesto, quali documenti bisogna presentare ed, infine, i tempi necessari per poter usufruire del servizio richiesto.

Ad ogni cittadino utente è inoltre garantita la tutela della privacy nel trattamento dei dati sensibili relativi alla persona e la possibilità di accedere alle informazioni che lo riguardano (caratteristiche tecniche, esiti delle verifiche, atti che disciplinano l'erogazione del servizio atteso).

Al fine di ottimizzare l'orientamento al servizio, inoltre, Sistema srl si impegna a rispondere ai reclami ed alle segnalazioni provenienti dai cittadini, relative al mancato od inesatto adempimento delle proprie funzioni istituzionali.

Coloro che desiderano sporgere reclamo o fare una segnalazione devono mettere per iscritto le proprie riflessioni, corredate dai dati personali e dal proprio indirizzo, da inviare in uno dei seguenti modi:

- lettera indirizzata a: Sistema srl - Via Monte Rosa, 12 – 58100 Grosseto;
- posta elettronica: [info@sistemagrosseto.com](mailto:info@sistemagrosseto.com).

## 8. Rilevazione della soddisfazione degli utenti

Il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate costituisce lo strumento imprescindibile per valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi alla cittadinanza.

L'impegno alla misurazione e al controllo ha l'obiettivo di dare visibilità ai risultati raggiunti e garantire trasparenza del proprio modo di operare, attraverso la pubblicazione annuale degli esiti dell'attività.

Tutte le attività svolte sono pianificate e finalizzate alla più ampia soddisfazione delle aspettative degli utenti.

## 9. Disagi dell'utente e risarcimento

Quando venga accertato il mancato rispetto degli impegni o l'utente non abbia potuto fruire di un proprio diritto o prestazione sancita in questa Carta, Sistema srl riconoscerà specifiche forme di risarcimento.

Il diritto al risarcimento sarà valutato dietro presentazione di segnalazione/richiesta da presentare a cura dell'utente.

## 10. Apprezamenti, reclami, ricorsi

Le segnalazioni ed i reclami inerenti il servizio devono essere formulati in modo chiaro, preciso e dettagliato, con tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema segnalato, per facilitarne l'accertamento. Non vengono tenute in considerazione segnalazioni anonime.

Devono avvenire:

- con posta elettronica: [info@sistemagrosseto.com](mailto:info@sistemagrosseto.com);
- con Posta Elettronica Certificata: [sistemagrosseto@pec.collabra.it](mailto:sistemagrosseto@pec.collabra.it);
- spedito mediante servizio postale all'indirizzo: Sistema srl – via Monte Rosa 12 – 58100 Grosseto;
- in forma cartacea con consegna manuale presso: Ufficio Relazioni con il Pubblico c/o Sistema srl - via Monte Rosa 12 – 58100 Grosseto.

Devono contenere:

- Data;
- Oggetto della segnalazione;
- Generalità e modalità di reperimento del proponente.

Sistema srl svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione;

- risponde mediante il Direttore Generale o il Responsabile del Settore in forma scritta trasmessa anche all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico);
- interviene in modo tempestivo, in caso il reclamo evidenzi un effettivo mancato rispetto degli impegni assunti;
- qualora la particolare complessità della segnalazione richieda tempi più lunghi per la definizione, nei termini sopra indicati, ne viene data comunicazione motivata al segnalante, nonché all'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico).

<b>Impegni di qualità</b>	<b>Condizioni garantite</b>	<b>Standard di qualità</b>
Accettazione segnalazioni/reclami	Risposte alle segnalazioni/reclami	Entro 30 gg. dal ricevimento

Le forme risarcitorie previste da questa Carta dei Servizi saranno commisurate al disservizio subito dal cittadino e saranno valutate insindacabilmente dal Direttore Generale.

