



Città di

Vallo della Lucania

Parco Nazionale del Cilento, Diano e Alburni

CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI CIMITERIALI E DI POLIZIA MORTUARIA



Approvata con D.G.C. n. 52 del 07/05/2025

Sommario

1. PREMESSA	5
2. PRINCIPI NORMATIVI	5
3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI	6
4. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	8
4.1. Attività oggetto della Carta dei Servizi	8
4.2. Disposizioni normative in vigore	8
5. INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI CIMITERIALI E DI POLIZIA MORTUARIA	9
5.1. Servizi cimiteriali e di polizia mortuaria	9
5.2. Servizi gestiti dall'ufficio di Stato Civile.....	9
5.3. Servizi gestiti dal Settore Affari generali.....	10
6. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLE PRESTAZIONI	11
6.1. Elenco dei cimiteri presenti sul territorio della città di Vallo della Lucania	11
6.2. Orario di apertura al pubblico del Civico Cimitero di Vallo della Lucania.....	11
6.3. Mappatura delle strutture presenti nel Comune di Vallo della Lucania	11
6.4. Attività svolte in ambito cimiteriale e di polizia mortuaria	12
6.5. Forme di sepoltura previste all'interno dei cimiteri	13
6.6. Forme di sepoltura consentite	13
6.7. Rifiuti cimiteriali	16
6.8. Cremazione.....	17
7. TARIFFE DEI SERVIZI CIMITERIALI	18
8. GUIDA INFORMATIVA PER LE PRATICHE DI POLIZIA MORTUARIA	19
8.1. Dalla formazione dell'atto di morte all'autorizzazione al trasporto funebre e al seppellimento 19	
8.2. Trasporto all'estero delle salme	20
8.3. Introduzione in Italia di salme	21
8.4. Trasporti internazionali di ceneri o resti mortali	22
9. RAPPORTO CON LA CITTADINANZA	23
9.1. Ascolto della cittadinanza e tutela dell'utente.....	23
9.2. Informazioni e segnalazioni e reclami	23
9.3. Suggerimenti e proposte	24
9.4. Reperibilità e validità della Carta dei Servizi	24
9.5. Indagini di Soddisfazione della Cittadinanza.....	24
9.6. Utilizzo di tutte le Informazioni	25
10. MODULISTICA	27

1. PREMESSA

Il Comune di Vallo della Lucania, nell'ambito delle proprie attività, è impegnato da tempo a perseguire obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento e alla qualificazione dei servizi cimiteriali offerti alla cittadinanza. La presente Carta della qualità dei Servizi Cimiteriali e di Polizia Mortuaria definisce gli impegni che il Comune si assume verso i cittadini e costituisce un importante strumento di conoscenza, d'informazione, di tutela e di partecipazione per orientare il fruitore nelle numerose attività e nei diversi servizi offerti in ambito cimiteriale. La Carta della Qualità dei Servizi è altresì una dichiarazione sugli standard di servizio che vengono offerti al cittadino. In essa sono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse riconoscendo i diritti del cittadino, consentendo allo stesso una valutazione oggettiva delle attività svolte. La Carta dei Servizi Cimiteriali è pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Vallo della Lucania all'indirizzo <https://www.comune.vallodellalucania.sa.it>;

La Carta dei servizi è a disposizione dei cittadini anche in formato cartaceo presso gli uffici comunali degli Affari Generali, di Stato Civile e di Polizia Mortuaria e viene consegnata in qualsiasi momento all'utente che ne faccia richiesta. Il documento è soggetto a revisione periodica in considerazione delle osservazioni dei cittadini, delle associazioni dei consumatori, a fronte di variazioni organizzative e gestionali nonché di nuove indicazioni legislative e regolamentari.

2. PRINCIPI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi relativi alla Carta della Qualità dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 aprile 1994 che contiene le linee guida per la realizzazione della Carta, ad esempio gli standard di qualità e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti;
- Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 20/12/2006 in tema di Qualità dei Servizi e miglioramento continuo;
- Delibera n. 3/2012 "*Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici*".

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nella redazione della Carta dei Servizi sono state recepite le indicazioni e i principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi.

1) Eguaglianza e imparzialità

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi inerenti a: 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.

2) Chiarezza e trasparenza

Ogni cittadina e cittadino ha il diritto di conoscere le attività svolte dall'Ufficio nonché le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

3) Partecipazione, informazione e trasparenza

Per garantire alla cittadinanza il diritto di essere informato costantemente sui servizi cimiteriali presso le sedi degli Uffici comunali e del gestore, ove esistente, sono tenuti a disposizione di chiunque possa averne interesse i seguenti atti:

- il Registro dei defunti;
- il Registro delle concessioni 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.

Nei cimiteri è inoltre presente apposita cartellonistica per eventuali comunicazioni agli utenti.

Sono tutelati i diritti di partecipazione e l'accesso alle informazioni, secondo le disposizioni sulla trasparenza dell'attività amministrativa. L'utente può produrre memorie o documenti, formulare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio.

4) 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, adottando a tal fine le migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

5) Continuità e sicurezza del servizio

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. Lo svolgimento dei servizi viene garantito anche in caso di sciopero e di assenze impreviste del personale. Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile

per cause indipendenti dalla volontà dell'ente, fatto salvo quanto sopra, vi è comunque l'impegno a limitare al massimo i possibili disagi.

6) 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.

7) Tutela dei dati personali

Il Comune e i gestori dei servizi si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto di quanto previsto dal Nuovo Regolamento UE in materia di protezione dei dati personali 679/2016 (GDPR).

4. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

4.1. Attività oggetto della Carta dei Servizi

Le attività oggetto della presente Carta sono disciplinate dalla normativa vigente in materia di seguito specificata:

- gestione ed esecuzione dei servizi;
- servizi di polizia mortuaria;
- sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- sicurezza degli impianti;
- prevenzione incendi;
- assunzioni obbligatorie e accordi sindacali;
- prevenzione della criminalità mafiosa;
- superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche;
- tutela dell'ambiente (es. gestione dei rifiuti) e della salute umana.

4.2. Disposizioni normative in vigore

- Codice Penale (dall'art. 407 all'art. 413);
- Testo Unico delle Leggi Sanitarie 27.07.1934 n. 1265: Approvazione del testo unico delle leggi sanitarie;
- Legge 24 novembre 1981 n. 689 e successive modificazioni (sanzioni): Modifiche al sistema penale;
- d.P.R. n. 285 del 10/09/1990: approvazione del Regolamento di Polizia Mortuaria.
- Ministero della Salute;
- Circolari n. 24 del 24/06/1993 "Regolamento di polizia mortuaria, approvato con decreto presidente repubblica 10 settembre 1990 n. 285: circolare esplicativa";
- Circolare n. 10 del 31/07/1998: "Regolamento di polizia mortuaria, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 10 settembre 1990, n. 285: Circolare esplicativa";
- Legge 130 del 30/03/2001: Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri;
- d.P.R. 15 luglio 2003 n. 254: "Regolamento recante disciplina della gestione dei rifiuti sanitari a norma dell'articolo 24 della legge 31 luglio 2002, n. 179";
- La legge Regionale Campania 24 novembre 2001, n.12 (Disciplina ed armonizzazione delle attività funerarie) e s. m. e integrazioni;
- Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria e Cimiteriale.

5. INFORMAZIONI GENERALI SUI SERVIZI CIMITERIALI E DI POLIZIA MORTUARIA

5.1. Servizi cimiteriali e di polizia mortuaria

Tali servizi vengono erogati dagli uffici comunali di Stato Civile, di Polizia Mortuaria e degli Affari generali.

5.2. Servizi gestiti dall'ufficio di Stato Civile

5.2.1. I Servizi gestiti dall'ufficio di Stato Civile e di Polizia Mortuaria sono i seguenti:

- a) ricevimento delle denunce di morte;
- b) rilascio autorizzazioni per:
 - permesso di trasporto e di seppellimento;
 - cremazione;
 - cremazione resti;
 - affido ceneri;
 - dispersione delle ceneri;
 - estradizione feretro o urna per l'estero.

5.2.2. Referenti dell'ufficio di Stato Civile e di Polizia Mortuaria:

Sig.ra Rosa Di Rienzo (Ufficio Stato Civile)

Telefono: 0974714249

Email: rosa.dirienzo@comune.vallodellalucania.sa.it

Pec: servizidemografivallo@legalmail.it

Sig.ra Alessandra Guglielmelli (Ufficio Anagrafe)

Telefono: 0974714211

Email: alessandra.guglielmelli@comune.vallodellalucania.sa.it

Pec: statocivilevallodl@asmepec.it

5.2.3. Ubicazione dell'ufficio

Palazzo di Città – Piazza Vittorio Emanuele II, n. 44, 84078 – Vallo della Lucania

5.2.4. Orari di apertura

Ufficio Stato Civile

dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 12:00

il martedì e il giovedì pomeriggio anche dalle ore 16:00 alle 17:00

Ufficio Anagrafe

dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 12:30

il martedì e il giovedì pomeriggio anche dalle ore 15:30 alle 17:30

5.3. Servizi gestiti dal Settore Affari generali

5.3.1. I servizi gestiti dalla Affari generali sono i seguenti:

- concessione loculi e aree cimiteriali;
- rinuncia alla concessione di loculi o aree e indennizzo;
- trasformazione tomba in edicola/cappella funeraria.

5.3.2. Referenti del Settore Affari Generali:

Dott. Gennaro De Luca

Telefono: 0974714248

Email: gennaro.deluca@comune.vallodellalucania.sa.it

Pec: aagg.vallodellalucania@legalmail.it

5.3.3. Ubicazione dell'ufficio

Palazzo di Città – Piazza Vittorio Emanuele II, n. 44, 84078 – Vallo della Lucania

5.3.4. Orari di apertura

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 11.30;

il martedì e il giovedì pomeriggio anche dalle ore 16.00 alle ore 17.30.

6. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLE PRESTAZIONI

6.1. Elenco dei cimiteri presenti sul territorio della città di Vallo della Lucania

Nel territorio comunale è presente un solo cimitero.

6.2. Orario di apertura al pubblico del Civico Cimitero di Vallo della Lucania

Gennaio Ore 7.00-17.00

Febbraio Ore 7.00-17.00

Marzo Ore 7.00-18.00

Aprile Ore 7.00-18.00

Maggio Ore 7.00-19.00

Giugno Ore 7.00-19.00

Luglio Ore 7.00-19.00

Agosto Ore 7.00-19.00

Settembre Ore 7.00-18.00

Ottobre Ore 7.00-18.00

Novembre Ore 7.00-17.00

Dicembre Ore 7.00-17.00

AVVERTENZA: Eventuali modifiche ai suddetti orari di apertura verranno disposte con apposita ordinanza sindacale.

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

- gli invalidi aventi l'autorizzazione all'accesso alle isole pedonali;
- gli ultraottantenni e le persone che pur non rientrando nelle categorie precedenti hanno comunque un'invalidità parziale permanente e le persone temporaneamente disabili;
- le ditte private che si occupano dell'allestimento e posa in opera o manutenzione di lapidi (marmisti);
- le imprese che si occupano della manutenzione e delle nuove costruzioni di tombe di famiglia (imprese di costruzioni);
- i fiorai;
- le ditte che svolgono lavori per conto del Comune.

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

6.3. Mappatura delle strutture presenti nel Comune di Vallo della Lucania

Campi di inumazione

I campi destinati all'inumazione sono presenti nel cimitero.

Campi di inumazione speciale

Trattasi di aree destinate al seppellimento delle salme ed alla conservazione dei resti, ceneri e ossa di persone appartenenti a culto diverso da quello cattolico. I campi destinati ad inumazione speciale non risultano essere presenti nel cimitero.

Ossari comuni

Gli ossari comuni risultano essere presenti nel cimitero.

Cinerari comuni

Trattasi di un'area o struttura specificamente designata all'interno di un cimitero o di un luogo di sepoltura, creata per la conservazione delle ceneri dei defunti.

Non risultano presenti cinerari pubblici nel cimitero.

Camere mortuarie

Non risultano presenti ed attive nel cimitero. Le camere mortuarie presenti a Vallo della Lucania sono ubicate presso le seguenti strutture sanitarie: Ospedale "San Luca" e la Casa di Cura Cobellis.

6.4. Attività svolte in ambito cimiteriale e di polizia mortuaria

6.4.1. Attività cimiteriali connesse alle sepolture

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

6.4.2. Servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri

Ricomprende tutte le attività accessorie ma necessarie ad assicurare il mantenimento del decoro e della corretta fruibilità dei cimiteri cittadini.

6.4.3. Servizio di illuminazione votiva (a cura del gestore affidatario):

Il servizio è volto a garantire l'illuminazione votiva permanente delle sepolture.

In particolare il Gestore del servizio garantisce:

- attivazione;
- distacco, voltura e/o modifica;
- gestione delle segnalazioni e risoluzione dei guasti.

La fatturazione del canone è annuale.

6.4.4. Servizio amministrativo

- espletamento pratiche per la stipula delle concessioni cimiteriali a cura degli uffici degli Affari generali;
- espletamento pratiche per il rilascio delle autorizzazioni di seppellimento, di trasporto funebre, di cremazione, di dispersione e affidamento delle ceneri a cura dell'ufficio di Stato Civile;
- espletamento pratiche per le operazioni cimiteriali di cui al punto 6.4.1 e per il recupero delle salme di persone decedute in seguito ad incidenti mortali e/o abbandonate.

6.5. Forme di sepoltura previste all'interno dei cimiteri

Per la scelta della forma di sepoltura ha prevalenza la volontà del defunto, in qualsiasi modo espressa e, in difetto di volontà del defunto, nell'ordine quella del coniuge o unito civilmente, del convivente di fatto se munito di potere di rappresentanza (ai sensi del comma 40 art. 1 della Legge 76/2016), dei figli, dei genitori, dei fratelli, degli altri parenti, degli eredi, di altri interessati. Nel cimitero del comune devono essere ricevuti quando non venga richiesta altra destinazione:

- i cadaveri delle persone morte nel territorio del comune, qualunque ne fosse in vita la residenza;
- i cadaveri delle persone morte fuori del comune, ma aventi in esso, in vita, la residenza;
- i cadaveri delle persone non residenti in vita nel comune e morte fuori di esso, ma aventi diritto al seppellimento in una sepoltura privata esistente nel cimitero del comune stesso;
- i nati morti ed i prodotti abortivi;
- i resti mortali delle persone sopra elencate. Le sepolture vengono eseguite nei giorni feriali; le fasce orarie variano in base alla stagione (orario invernale/orario estivo).

6.6. Forme di sepoltura consentite

6.6.1. Tumulazione

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

La concessione di aree e loculi cimiteriali è a titolo oneroso mediante concessione contratto. Le tariffe vengono aggiornate periodicamente con apposita deliberazione della Giunta comunale. I loculi cimiteriali sono concessi in caso di decesso di persona residente nel Comune di Vallo della Lucania su richiesta di un familiare del defunto.

È ammessa, la concessione di loculi, a persone in vita, sole, residenti nel Comune, le quali non hanno parenti entro il 3° grado, e che al momento della richiesta abbiano compiuto il 70° anno di età. Per favorire la vicinanza del defunto con il proprio coniuge o con congiunti entro il 1° grado già deceduti è possibile ottenere due nuovi loculi su richiesta di un familiare e retrocessione dei loculi avuti in concessione.

Non è ammessa la concessione di loculi per la tumulazione dei soli resti ossei o ceneri per le quali verranno concesse cellette ossario o urne cinerarie.

Il Comune riserva nel cimitero, dove disponibili, una certa quantità di loculi stabilita dalla Giunta comunale per far fronte ad esigenze immediate.

La concessione di aree cimiteriali a privati ed enti avviene a seguito di pubblicazione di apposito avviso e nel rispetto delle norme legislative e regolamentari in materia di edilizia e polizia mortuaria e secondo le prescrizioni del permesso a costruire. Il diritto di sepoltura nelle tombe o edicole funerarie spetta al concessionario, ai suoi familiari e ai conviventi. Per familiari si intendono il coniuge, i parenti e gli affini fino al 6° grado; per convivente si intende colui che risulta tale ai sensi dell'ordinamento anagrafico.

Il concessionario può, altresì, concedere il diritto di sepoltura al "benemerito", vale a dire colui che attraverso un'azione specifica o un comportamento generale ha assunto nei confronti del concessionario o della sua famiglia un particolare merito tanto da riconoscergli per ricompensa il diritto alla sepoltura.

La dichiarazione di benemerita è rilasciata dal concessionario e dovrà contenere espressamente l'indicazione che la stessa avviene senza fine di lucro o di speculazione e la durata del beneficio.

Le spese di manutenzione ordinaria e straordinaria dei loculi cimiteriali sono a carico del Comune, mentre spettano al concessionario quelle riguardanti gli arredi e gli accessori non compresi nel manufatto al momento della consegna.

Le spese di manutenzione ordinaria e straordinaria delle tombe o edicole funerarie sono a carico del concessionario. Nel caso di inadempienza gli interventi saranno eseguiti dal Comune con rivalsa nei confronti del concessionario.

La durata delle concessioni, che decorre dalla data di rilascio del provvedimento, è la seguente:

- in 99 anni per le aree e manufatti destinati alle sepolture per famiglie e collettività;
- in 50 anni per gli ossarietti e le nicchie/mensole cinerarie individuali;
- in 50 anni per i loculi o comunque per le sepolture private individuali.

Il concessionario o gli aventi causa al termine della concessione possono richiederne il rinnovo per uguale durata.

Il rinnovo è richiesto:

- dal concessionario o dai suoi discendenti legittimi o da un rappresentante degli stessi incaricato mediante procura;
- con istanza da presentarsi al Comune entro novanta giorni dalla scadenza della concessione;
- con il pagamento delle tariffe stabilite dal Comune al momento del rinnovo.

Ad eccezione delle tombe ad edicola o edicole funerarie il rinnovo viene concesso se il concessionario è ancora in vita oppure se il sepolcro è occupato dalla salma. Le concessioni cessano per decorso della durata, rinuncia, decadenza, revoca e soppressione del cimitero. Il Comune, salvo rinnovo, rientra nella disponibilità del sepolcro al termine della concessione senza diritto d'indennizzo alcuno per il concessionario.

Allo scadere del termine il Comune:

- provvederà alla collocazione dei resti o ceneri delle salme nell'ossario comune o nelle urne cinerarie se la famiglia non ha disposto diversamente;
- consegnerà i ricordi personali su richiesta della famiglia.

6.6.2. Inumazione

L'inumazione consiste nella sepoltura del feretro nella nuda terra; ha una durata di dieci anni che decorrono dal giorno del seppellimento.

L'assegnazione dell'area è gratuita (salvo le spese per necessarie per gli atti relativi al servizio di inumazione). Ogni fossa dei campi comuni di inumazione è contraddistinta da un cippo, fornito e messo in opera dal Comune, costituito da materiale resistente agli agenti atmosferici, portante un numero progressivo, l'indicazione del nome e del cognome del defunto e della data di seppellimento. A richiesta dei familiari, il cippo può essere sostituito da una lapide fornita e messa in opera a cura e spese dei familiari stessi. La scadenza ordinaria delle sepolture per inumazione è resa pubblica mediante affissione del relativo elenco, per 60 giorni consecutivi presso i campi in scadenza, all'ingresso dei cimiteri e all'albo pretorio online. I cadaveri inumati nei campi comuni sono esumabili non prima di 10 anni (con spese a carico dei familiari).

6.6.3. Esumazione

L'esumazione consiste nell'estrazione della salma dalla sepoltura in terra, che può essere effettuata in diversi momenti, a seconda se si tratti di esumazione ordinaria o straordinaria:

6.6.3.1. Esumazione ordinaria

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

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

È consentita la cremazione dei resti mortali previo consenso dei familiari ovvero in caso di accertata irreperibilità degli stessi. Il programma annuale delle esumazioni per l'anno successivo viene pubblicizzato nel periodo della commemorazione dei defunti, con avvisi esposti nel cimitero.

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

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

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

6.6.3.2. Esumazione straordinaria

È l'operazione cimiteriale che consente di recuperare i resti mortali di un defunto sepolto nel terreno prima del periodo stabilito per legge, ovvero inferiore ai 10 anni. Le salme possono essere esumate prima del prescritto periodo per ordine dell'autorità giudiziaria nell'interesse della giustizia o per trasportarle in altre sepolture o per cremarle.

In questi ultimi casi, viene sempre fatta una valutazione di fattibilità tecnica dell'intervento da parte del Responsabile dei Servizi Cimiteriali. L'esumazione straordinaria deve essere autorizzata dal Sindaco o da un suo delegato. Salvo i casi ordinati dall'autorità giudiziaria non possono essere eseguite esumazioni straordinarie:

- nei mesi di maggio, giugno, luglio, agosto e settembre, fatta eccezione di cimitero di comune montano il cui regolamento di igiene consente di procedere a tale operazione anche nei suddetti mesi;
- quando trattasi della salma di persona morta di malattia infettiva contagiosa, a meno che siano già trascorsi due anni dalla morte.

6.6.4. Estumulazione

L'estumulazione è l'operazione cimiteriale che consente di recuperare i resti mortali di un defunto sepolto in muratura, in un loculo o all'interno di una tomba di famiglia e può essere ordinaria o straordinaria.

6.6.4.1. Estumulazione ordinaria

È l'estrazione del feretro dal loculo o all'interno di tomba di famiglia e viene eseguita alla scadenza della concessione cimiteriale. Non si procederà ad estumulazione qualora al termine del periodo di concessione ne venga chiesto il rinnovo, che dovrà avvenire secondo le disposizioni e le tariffe che saranno vigenti alla sottoscrizione del nuovo contratto. L'estumulazione di ceneri o resti mortali è autorizzata dal Responsabile del Servizio ed è generalmente finalizzata a consentire la riunione di cadaveri, resti, ossa o ceneri di coniugi, genitori o figli.

6.6.4.2. Estumulazione straordinaria

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

6.6.5. Estumulazione per riduzione resti

Decorsi venti anni dalla tumulazione, qualora la salma si trovi in condizione di completa mineralizzazione, può provvedersi alla immediata raccolta dei resti mortali in cassette ossario.

Se il processo di mineralizzazione non si è compiuto, si renderà necessario riporre le spoglie in apposito contenitore di metallo oppure avviarle alla cremazione.

6.7. Rifiuti cimiteriali

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

6.8. Cremazione

La cremazione è una pratica mediante la quale il cadavere, i resti mortali e i resti ossei sono sottoposti a procedura di combustione. L'autorizzazione alla cremazione, rilasciata dall'Ufficiale di Stato civile, previo specifico nulla osta da parte della Procura Generale nel caso di morte violenta, è concessa nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari attraverso una delle seguenti modalità:

1. la disposizione testamentaria o qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, tranne che nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto contraria alla cremazione fatta in data successiva a quella della disposizione testamentaria o ad altra espressione di volontà;
2. l'iscrizione certificata ad associazioni riconosciute, che abbiano tra i fini statutari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, tranne che nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto fatta in data successiva a quella dell'iscrizione all'associazione. L'iscrizione alle associazioni vale anche contro il parere dei familiari;
3. in mancanza della disposizione testamentaria, o di qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, la volontà del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi degli articoli 74, 75, 76 e 77 del codice civile e, in caso di concorrenza di più congiunti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso o di residenza;
4. la volontà manifestata dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdette. A cremazione avvenuta, le ceneri potranno essere tumulate in loculi, cellette/ ossario, disperse in natura o conservate presso il domicilio, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale in materia.

Brevemente si elencano i servizi su come depositare le ceneri:

6.8.1. Tumulazione ceneri

Su istanza dell'avente diritto, l'ufficio di Stato Civile autorizza la tumulazione dell'urna nel manufatto prescelto sulla base del titolo alla sepoltura.

6.8.2. Dispersioni ceneri

La dispersione delle ceneri è autorizzata, secondo la volontà del defunto - espressa per iscritto dal *de cuius* quando in vita, oppure dall'eventuale coniuge o, in mancanza, del parente più prossimo individuato secondo gli artt. 74 e seguenti del Codice civile. dall'ufficiale di stato civile del comune in cui è avvenuto il decesso, ovvero, in caso di ceneri già tumulate alla data di entrata in vigore del regolamento regionale vigente, dall'ufficiale di stato civile del comune in cui si trova l'urna. È possibile disperdere le ceneri derivanti da cremazione in natura, lontano dai centri o nuclei abitati, o in aree private all'aperto con il consenso dei proprietari e senza alcuno scopo di lucro.

6.8.3. Affidamento familiare ceneri

Nella Regione Campania le ceneri derivanti dalla cremazione, racchiuse in apposita urna cineraria di idoneo materiale, debitamente sigillata e con l'indicazione delle generalità del defunto, possono essere affidate ai familiari, sempre previa autorizzazione dell'ufficiale di stato civile, quando vi sia espressa volontà del defunto o volontà dell'eventuale coniuge

o, in mancanza, del parente più prossimo individuato secondo gli artt. 74 e segg. Del codice civile.

6.8.4. Tumulazione resti ossei

I resti ossei che si rinvencono al termine del periodo di inumazione / tumultazione, raccolti nelle cassetine in zinco, possono essere tumulati a richiesta dei familiari o aventi titolo, in tutti i cimiteri comunali, sia negli appositi ossari/cinerari in concessione, sia presso loculi ove siano già collocati feretri purché vi sia ancora spazio disponibile, sia all'interno delle Tombe di Famiglia.

Nel cimitero è inoltre presente l'ossario comune, nel quale possono essere versate le ossa nel caso in cui non venga richiesta altra destinazione.

6.8.5. Cremazione resti mortali

Ai sensi del D.P.R. 254/2003, l'ufficio di Stato Civile può autorizzare, ad istanza degli aventi diritto, anche la cremazione dei resti mortali provenienti dalle operazioni cimiteriali di esumazione decennale o estumulazione ventennale.

7. TARIFFE DEI SERVIZI CIMITERIALI

Le Tariffe dei servizi cimiteriali in vigore per l'anno 2025 sono le seguenti:

a) INUMAZIONE

- a. Inumazione in fossa: € 100,00
- b. inumazione parti anatomiche riconoscibili, prodotti abortivi di presunta età di gestazione dalle 20 alle 28 settimane complete e dei feti che abbiano presumibilmente compiuto 28 settimane di età intrauterina a richiesta degli interessati: € 100,00

b) ESUMAZIONE DA FOSSA: € 100,00

c) TUMULAZIONE

- a. in loculo € 150,00
- b. in tomba / cappella / edicola: € 150,00

d) ESTUMULAZIONE

- a. in loculo: € 150
- b. in tomba / cappella / edicola: € 150,00

e) OPERAZIONI SPECIFICHE

- Concessione per ogni loculo cimiteriale: € 2.500,00
- Concessione per ogni area per cappella di tipo A (singola): € 14.000,00
- Concessione per ogni area per cappella di tipo B (a schiera): € 7.000,00

8. GUIDA INFORMATIVA PER LE PRATICHE DI POLIZIA MORTUARIA

8.1. Dalla formazione dell'atto di morte all'autorizzazione al trasporto funebre e al seppellimento

Il complesso procedimento connesso all'ineluttabile evento della "morte" di una persona comprende più fasi.

È significativo e rilevante osservare che mentre la dichiarazione di morte e la redazione del relativo atto e del permesso di seppellimento rientrano nella disciplina del d.P.R. 396/2000, configurandosi come atti di stato civile, gli adempimenti successivi - che vanno dalla chiusura del feretro al trasporto salma/cadavere, al seppellimento materiale o alla cremazione - sono disciplinate dal dpr 285/1990 e dalle leggi regionali.

Al riguardo vanno tenute presenti le seguenti fasi:

8.1.1. Decesso (Formazione dell'atto di morte. Competenza dell'ufficiale dello stato civile)

Ai sensi dell'art.72 del dpr 396/2000 la dichiarazione di morte è fatta non oltre le 24 ore dal decesso all'ufficiale dello stato civile del luogo dove questa è avvenuta su dichiarazione resa da uno dei congiunti, da una persona convivente con il defunto, da un loro delegato (anche le imprese di pompe funebri) o, in mancanza, da persona informata del decesso, o tramite avviso del direttore, nel caso di decesso avvenuto in ospedale, casa di cura o di riposo, collegio o istituto.

L'atto di morte viene formato sulla scorta di un certificato del medico che sia intervenuto all'occorrenza e della scheda Istat, che - ai sensi dell'art.1, 9 comma, del dpr 285/1995 - ha esclusivamente finalità sanitaria, epidemiologica e statistica.

8.1.2. Autorizzazione al seppellimento (inumazione, tumulazione o cremazione).

L'autorizzazione al seppellimento è rilasciata dall'ufficiale dello stato civile trascorse 24 ore dal decesso, dopo aver acquisito il certificato necroscopico, salvo i casi dipendenti da reato per i quali occorre il nulla osta dell'autorità giudiziaria.

Nei casi di morte naturale, la visita del medico necroscopo interviene non prima di 15 ore dal decesso e non oltre le 30 ore.

Il certificato necroscopico è indispensabile e imprescindibile in quanto è il documento che accerta la morte della persona ed è l'atto prodromico per consentire all'ufficiale dello stato civile il rilascio del permesso di seppellimento. In alcune ipotesi l'autorizzazione al seppellimento può essere emessa anche prima delle 24 ore, sempre previa acquisizione del certificato necroscopico, nei casi di maciullamento o decapitazione, in quelli nei quali il medico necroscopo abbia accertato la morte mediante l'ausilio di elettrocardiografo, oppure in caso di malattia infettiva diffusiva.

8.1.3. Autorizzazione al trasporto del defunto

In generale, l'autorizzazione al trasporto della salma o del cadavere è rilasciata dal Comune in cui è avvenuto il decesso o da un suo delegato.

Ne fanno eccezione i trasporti di prodotti abortivi e i trasporti di cadaveri - in caso di decesso sulla pubblica via o per accidenti- disposti dalla autorità sanitaria o giudiziaria.

L'istanza deve essere presentata per iscritto, e non verbalmente, e la stessa, in quanto diretta ad ottenere l'autorizzazione al trasporto, rientra, unitamente alla autorizzazione medesima, tra gli atti e provvedimenti assoggettati all'imposta di bollo.

Va doverosamente messo in evidenza che la materia del trasporto del defunto è stata diversamente disciplinata dalle varie leggi regionali che, ovviamente, vanno applicate in deroga ai principi a suo tempo inseriti e contemplati nel dpr 283/1990.

La Regione Campania fa un netto discrimine tra trasporto della salma (intendendosi per "salma" il corpo umano rimasto privo delle funzioni vitali prima dell'accertamento di morte disposto dal medico necroscopo) e trasporto del cadavere (intendendosi per "cadavere" la salma dopo l'esecuzione dell'accertamento di morte). Prevede inoltre che il trasporto della salma può avvenire, a cassa aperta, su richiesta di un familiare del defunto o di una persona convivente con il defunto o di un soggetto da loro delegato, dal luogo ove si trova al momento del decesso all'abitazione, a luoghi di culto ritenuti idonei, all'obitorio o presso il servizio mortuario di strutture sanitarie pubbliche e/o private accreditate.

Per effettuare il trasporto della salma, che deve avvenire entro le 24 ore dal decesso, non occorre alcuna autorizzazione da parte del Comune ma è sufficiente apposita certificazione rilasciata dal medico curante o dal medico necroscopo intervenuto in occasione del decesso, attestante che il trasporto non arrechi pregiudizio per la salute pubblica ed è escluso il sospetto che la morte sia dovuta a reato. L'autorizzazione al trasporto del cadavere, invece, deve essere rilasciata dal Comune del luogo ove è avvenuto il decesso.

8.1.4. Ingresso del cadavere nel cimitero

Sulla base dell'autorizzazione al trasporto e al seppellimento rilasciata dall'ufficio di Stato Civile il feretro può essere ricevuto nel cimitero.

8.2. Trasporto all'estero delle salme

Per il trasporto del feretro all'estero occorre distinguere se il feretro è diretto verso stati aderenti alla Convenzione di Berlino del 10 febbraio 1937 o verso altri stati. Gli Stati aderenti alla Convenzione di Berlino sono: Austria, Belgio, Cile, Danimarca, Egitto, Francia, Germania, Italia, Messico, Olanda, Portogallo, Rep. Ceca, Romania, Slovacchia, Svizzera, Turchia, Zaire.

Per l'estradizione di feretri verso Paesi aderenti alla Convenzione di Berlino del 10 febbraio 1937, tramite passaporto mortuario, occorre la seguente documentazione:

- estratto dell'atto di morte;
- certificato dell'Asl di osservanza delle disposizioni di conformità confezionamento feretro di cui agli artt. 30 e 32 del d.P.R. 285/90, agli artt. 18 e 25 del medesimo decreto in caso di decesso per malattie infettive diffuse, della Convenzione di Berlino; (la competenza a controllare la chiusura del feretro e a dettare le prescrizioni del caso è riservata all'ASL);
- autorizzazione al seppellimento rilasciata dall'ufficiale dello stato civile, ai sensi dell'art. 74 del d.P.R. 396/2000;
- in caso di morte violenta, nulla osta al trasporto all'estero rilasciato dalla Procura Generale;

- documento di identità del defunto.

Sia l'istanza che il passaporto mortuario sono soggetti all'imposto di bollo e rilasciati dall'ufficio di Stato Civile, a firma del dirigente o del responsabile del servizio, su modello il più possibile conforme a quello allegato alla Convenzione, in lingua italiana ed almeno in un'altra lingua tra quelle delle relazioni internazionali. Del rilascio del passaporto viene data informazione all'autorità di frontiera attraverso la quale il feretro dovrà transitare. Il passaporto in questione è esente dalla legalizzazione.

Per l'estradizione di cadaveri verso Paesi non aderenti alla Convenzione di Berlino occorrono i documenti di seguito elencati:

- nulla osta, per l'introduzione della salma nel Paese cui è diretta, rilasciata dall'Autorità consolare straniera, competente per il territorio italiano in cui risiede l'Autorità competente al rilascio dell'autorizzazione; il nulla osta deve essere legalizzato, salvo eccezioni;
- certificato dell'Asl di osservanza delle disposizioni di conformità confezionamento feretro di cui agli artt. 30 e 32 del d.P.R. 285/90 e agli artt. 18 e 25 del medesimo decreto in caso di decesso per malattie infettive diffuse; (la competenza a controllare la chiusura del feretro e a dettare le prescrizioni del caso è riservata all'ASL);
- autorizzazione alla sepoltura rilasciata dal Comune in cui è avvenuto il decesso, rilasciato ai sensi dell'art. 74 del d.P.R. 396/2000;
- in caso di morte violenta, nulla osta al trasporto all'estero rilasciato dalla Procura Generale;
- eventuali altri documenti e dichiarazioni che il Ministero della Salute o l'Autorità regionale preposta dovesse prescrivere in rapporto a situazioni determinate anche a rilevanza epidemiologica;
- documento di identità del defunto.

Del rilascio dell'autorizzazione viene informata l'autorità di frontiera attraverso la quale la salma dovrà transitare.

Sia la domanda che l'autorizzazione sono assoggettate all'imposta di bollo.

L'autorizzazione è ordinariamente soggetta alla legalizzazione, salvo che lo Stato di destinazione, o di transito, non faccia parte di convenzioni internazionali che esentino, o riducano, dalla legalizzazione.

È opportuno che l'autorizzazione sia redatta, almeno in altra lingua oltre a quella italiana, preferendosi quelle più usate nelle relazioni internazionali. In difetto, dovrà essere cura della parte interessata provvedere per una traduzione ufficiale in altra, od altre, lingua/e.

8.3. Introduzione in Italia di salme

Per l'introduzione in Italia di cadaveri provenienti da Paesi aderenti alla Convenzione di Berlino del 1937 sarà l'Autorità straniera competente a rilasciare il passaporto mortuario sulla base della documentazione che viene richiesta in quello Stato.

Con tale passaporto, il feretro potrà transitare in Italia fino al Comune di destinazione. (Per la sepoltura della salma, solitamente il Consolato Italiano verifica l'esistenza del diritto della medesima ad essere ricevuta nel cimitero).

Per l'introduzione in Italia di cadaveri provenienti da Paesi non aderenti alla Convenzione di Berlino del 1937, l'interessato alla traslazione della salma in Italia, dopo aver soddisfatte tutte le prescrizioni imposte dallo Stato di provenienza, dovrà presentare all'Autorità consolare italiana all'estero apposita domanda corredata da:

- certificato della competente Autorità sanitaria straniera, dal quale risulti che sono state osservate le prescrizioni previste per il confezionamento del feretro;
- eventuali documenti e dichiarazioni che il Ministero della Salute dovesse prescrivere in rapporto a situazioni determinate anche a rilevanza epidemiologica;
- estratto dell'atto di morte rilasciato dall'ufficiale dello stato civile estero;
- autorizzazione al seppellimento rilasciato dalla competente Autorità straniera;
- eventuale certificato dal quale risulti la causa di morte.

Il responsabile del Servizio di Stato Civile e di Polizia Mortuaria e Cimiteriale, ricevuta la documentazione dalla Autorità consolare italiana all'estero, anche per fax o per via telematica rilascia l'autorizzazione, detta anche "nulla osta", all'introduzione della salma informandone la stessa Autorità consolare italiana, tramite il Ministero degli Affari Esteri ed informa, altresì, il Prefetto della provincia di frontiera attraverso cui il feretro deve transitare.

L'Autorità diplomatica o consolare italiana all'estero, di conseguenza, rilascia l'autorizzazione e ne dà comunicazione al Comune di destinazione.

8.4. Trasporti internazionali di ceneri o resti mortali

La Convenzione internazionale di Berlino 10 febbraio 1937, non si applica al trasporto delle ceneri e dei resti mortali completamente mineralizzati fra gli Stati aderenti.

Ne consegue che per questi trasporti in tali Paesi sarà il Sindaco (ora il Dirigente) a rilasciare l'autorizzazione al trasporto, in lingua italiana e in lingua francese. L'autorizzazione, dovrà recare le generalità del de cuius, la data di morte, di cremazione (o esumazione, estumulazione), la destinazione.

Il trasporto dell'urna (o della cassetta dei resti) non è soggetto ad alcuna delle misure precauzionali igieniche stabilite per il trasporto delle salme.

Il trasporto di ceneri o resti mortali fra Stati non aderenti alla convenzione internazionale di Berlino, richiede le normali autorizzazioni di cui agli artt. 28 e 29 del decreto del Presidente della Repubblica n. 285/1990, ma non le misure precauzionali di carattere igienico stabilite per il trasporto dei cadaveri.

9. RAPPORTO CON LA CITTADINANZA

9.1. Ascolto della cittadinanza e tutela dell'utente

L'ascolto della cittadinanza è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con la cittadinanza in quanto cliente, utente e possibile alleato, significa anche riconoscere loro il diritto:

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

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

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

Il Comune favorisce il contatto tra la cittadinanza e le proprie strutture attraverso alcune modalità di ascolto.

Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con la cittadinanza 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 degli uffici.

9.2. Informazioni e segnalazioni e reclami

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

La cittadinanza può segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti. Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere effettuata in forma scritta utilizzando l'apposito modulo reperibile in calce alla presente Carta dei Servizi; lo stesso potrà essere consegnato presso gli uffici comunali dei Servizi Cimiteriali (ufficio di Stato Civile e/o ufficio Affari generali), presso lo Sportello del Cittadino o inviata in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta.

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. Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e su di esse, su espressa richiesta, è garantita una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Le segnalazioni possono essere rivolte agli uffici ed ai recapiti indicati al precedente paragrafo 5.

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

9.3. Suggerimenti e proposte

La cittadinanza è invitata a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli ad uno dei soggetti indicati al precedente punto 9.2.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

9.4. Reperibilità e validità della Carta dei Servizi

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet <https://www.comune.vallodellalucania.sa.it>, alla pagina "Amministrazione Trasparente", sezione "Carta dei Servizi" dalla quale potrà essere scaricata in formato elettronico.

In alternativa la cittadinanza potrà consultarla in formato cartaceo presso gli uffici comunali preposti alle pratiche di Stato Civile e quelli preposti al rilascio delle concessioni presso il Settore Affari generali.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi Cimiteriali e di Polizia Mortuaria, a cura del Comune di Vallo della Lucania, è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

9.5. Indagini di Soddisfazione della Cittadinanza

A decorrere dall'anno 2025, con cadenza biennale, sarà eseguita la rilevazione della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio attraverso un questionario.

Il questionario verrà distribuito e raccolto presso gli uffici del comune di Vallo della Lucania su un campione di almeno 200 utenti.

Detto questionario, previa compilazione, potrà essere restituito all'indirizzo di posta elettronica prot.vallodellalucania@legalmail.it oppure riconsegnato a mano all'Ufficio Protocollo o in appositi contenitori all'uopo posizionati all'ingresso delle seguenti sedi:

- Cimitero di Vallo della Lucania
- Municipio di Vallo della Lucania in Piazza Vittorio Emanuele.

9.6. Utilizzo di tutte le Informazioni

Finalità del questionario è quella di definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionando le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese. I risultati delle indagini saranno rendicontati entro il mese di gennaio dell'anno successivo e comunicati agli utenti del servizio attraverso il sito internet del Comune di Vallo della Lucania.

Nella reciproca collaborazione ed interazione:

- Tutta la cittadinanza può accedere al Servizio Cimiteriale e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta;
- il personale comunale provvede a:
 - assistere l'utenza con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
 - garantire l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta;
- il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado;
- gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici. Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione;
- l'utenza deve:
 - rispettare gli orari, osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale preposto al servizio;
 - essere collaborativa nel fornire tutte le informazioni richieste;
- l'utenza ha diritto:

- a partecipare all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- a contribuire al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - a) presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
 - b) fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato all'istruttoria del procedimento di interesse;
- ad accedere agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
- presentare memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90 (nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato).

