CARTA DEI SERVIZI

IPOGEO LATNA SRL

La Progettazione costruzione del nuovo ampliamento del Cimitero Urbano di Latina nonché la gestione dell'intero plesso (compreso l'esistente) è stato affidato con gara europea alla società Ipogeo Latina srl secondo la procedura di scelta del Project financing.

LA SCELTA DELLA FINANZA DI PROGETTO

La scelta di utilizzare l'istituto della Finanza di Progetto ha le seguenti motivazioni:

- Permette di realizzare opere e servizi senza impegnare risorse del bilancio comunale;
- Consente di programmare il fabbisogno di sepolture per il lungo periodo, senza più dover ricorrere alla provvisorietà;
- Prevede l'impiego di capitali privati che consentiranno all'Amministrazione Comunale di realizzare, con le risorse liberate, altre opere e progetti;
- Consente di realizzare un progetto i cui tratti architettonici ed i suoi aspetti funzionali sono in perfetta sintonia con l'esistente confermandone i caratteri monumentali;
- Permette di offrire alla Cittadinanza loculi di tipologia "sociale" a tariffe inferiori rispetto a quelle applicate dall'Amministrazione Comunale;
- Realizza una offerta di Servizi in quantità, qualità ed efficienza superiore rispetto al passato;
- Garantisce la tutela ed il perseguimento di obbiettivi a carattere "sociale" grazie ad una proficua e sinergica collaborazione tra Pubblico e Privato;

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

La Carta dei Servizi descrive i servizi erogati ai cittadini allo scopo di favorire un rapporto diretto tra il Gestore del Servizio ed i propri utenti.

La Carta dei Servizi quindi è uno strumento di comunicazione tra il Gestore dei Servizi Cimiteriali e gli utenti attraverso il quale questi ultimi vengono informati, in modo trasparente e completo, circa l'offerta dei servizi e le modalità per usufruirne al fine di confrontarsi con l'utenza ed offrirle precise garanzie in ordine di funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi cimiteriali e funerari erogati.

Ciò consente, inoltre, un permanente livello di verifica e un costante controllo esterno sull'operato e sull'efficacia del servizio.

In particolare la Carta:

- Presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- Fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- Individua gli obiettivi di miglioramento e indica come valutarne il raggiungimento.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi Cimiteriali si ispira ai seguenti principi:

UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento a tutte le diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti differentemente abili o con temporanee inabilità.

IMPARZIALITÀ

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

CONTINUITÀ

Va garantito un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vengono limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dei servizi e per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000;
- Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- D.Lgs. n. 286 del 30/07/1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- D.P.R. 10 settembre 1990 n. 285 "Approvazione del regolamento di Polizia Mortuaria";

- Circolare esplicativa del Ministero della Sanità del 24.06.1993 n. 24;
- Legge 30.03.2001 n. 130 (“Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri”);
- Regolamento Generale della Gestione e dei servizi cimiteriali approvati con delibera di C.C. 114/2008 e loro Disposizioni Operative approvate con delibera di C.C. n. 40
- Legge Regionale 31 ottobre 2007 n.20 (come modificata dalla L.R. 15/2011) recante “Disposizioni in materia di cremazione, conservazione, affidamento e dispersione delle ceneri”;

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI

I servizi cimiteriali, considerati nel presente documento, relativi al Cimitero Urbano sono indicativamente i seguenti:

1) Il servizio di “sepoltura” consiste nelle attività di inumazione o tumulazione di salme, di resti ossei, di resti mortali e di ceneri.
2) Il servizio di “esumazione e di estumulazione” consiste nell’attività di disseppellimento delle salme, dei resti mortali o dei resti ossei rinvenuti al termine del periodo di sepoltura o ante termine nei casi previsti e disciplinati dai Regolamenti cimiteriali vigenti.
3) Il servizio di “custodia e manutenzione dei Cimiteri” inerisce a tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità del Cimitero comunale.
4) il Servizio di luce votiva, individuale ed a richiesta, comprende l’attivazione e la manutenzione della luce presente innanzi ad ogni sepoltura il cui utente ne faccia richiesta;
5) Il servizio “amministrativo” fornisce informazione al cittadino e si occupa dell’espletamento di tutte le attività amministrative connesse all’espletamento dei servizi cimiteriali, anche in collaborazione con gli uffici comunali eventualmente collegati all’erogazione del servizio.

Di seguito vengono descritte le attività ed i servizi cimiteriali erogati, nonché le modalità di accesso agli Uffici preposti.

Più nello specifico la Gestione prevede numerosi servizi che abbiamo raggruppato in due grosse famiglie: i servizi finalizzati al mantenimento del Cimitero; i servizi per l’Utenza.

SERVIZI PER IL MANTENIMENTO DEL CIMITERO:

- Raccolta rifiuti (fiori);
- Pulizia percorsi interni;
- Manutenzione delle zone verdi;
- Manutenzione ordinaria di edifici ed impianti;
- Pulizia locali di servizio, uffici, camere mortuarie, etc.;
- Servizio di Custodia;
- Servizio di Portierato e Sorveglianza;

SERVIZI PER L'UTENZA:

- Servizi per la Sepoltura (tumulazioni, inumazioni, etc.), che è gratuito per i meno abbienti;
- Servizio lampade Votive;
- Servizio Tecnico, Amministrativo e Rapporti con l'Utenza;
- Servizio di accoglienza che prevede l'assistenza dello psicologo alle famiglie con bambini al fine di far vivere l'esperienza del dolore senza traumi (gratuito);
- Servizio di assistenza alla mobilità delle persone anziane o disabili che prevede di accompagnare in visita tutti i coloro che ne avranno necessità mediante l'impiego di mezzi elettrici (gratuito);
- Servizio di Cremazione;
- Servizio online per la semplificazione delle attività amministrative che consentirà all'Utenza, ed in particolare, alle Agenzie di Onoranze Funebri di inoltrare al Gestore richieste ed istanze direttamente dalla loro sede (gratuito);

Nell'espletamento delle proprie attività il Gestore:

- Garantisce il ricorso a tecniche operative e modalità attuative dei servizi che assicurino il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali vigenti, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
- Assicura gratuitamente una dignitosa sepoltura alle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia, sulla base dei provvedimenti emessi da parte del Settore Attività Sociali ed Assistenziali del Comune di Latina;
- S'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al "Regolamento UE 2016/679 in Materia di Protezione dei Dati Personali".

I SERVIZI CIMITERIALI DOVE E QUANDO:

Orari di apertura del Cimitero Urbano di Latina approvati dal Comune di Latina con la Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta n. 584 del 18/11/2015

PERIODO INVERNALE DAL 1 OTTOBRE AL 31 MARZO	
Lunedì	9.00 - 17.00
Martedì	9.00 - 17.00
Mercoledì	9.00 - 13.00 - POMERIGGIO CHIUSO
Giovedì	9.00 - 17.00
Venerdì	9.00 - 17.00
Sabato	9.00 - 17.00
Domenica	9.00 - 17.00

PERIODO ESTIVO DAL 1 APRILE AL 30 SETTEMBRE	
Lunedì	8.00 - 12.30 / 14.30 - 18.00
Martedì	8.00 - 12.30 / 14.30 - 18.00
Mercoledì	8.00 - 12.30 - POMERIGGIO CHIUSO
Giovedì	8.00 - 12.30 / 14.30 - 18.00
Venerdì	8.00 - 12.30 / 14.30 - 18.00
Sabato	8.00 - 12.30 / 14.30 - 18.00
Domenica	8.00 - 12.30 / 14.30 - 18.00

L'ingresso é consentito fino a mezz'ora prima dell'orario di chiusura per permettere il deflusso delle persone già presenti all'interno del cimitero e lo svolgimento dei controlli da parte del Servizio di Ispettorato Cimiteriale entro il termine di chiusura.

Il Gestore offre la massima conoscibilità al pubblico, anche e soprattutto attraverso la pagina internet a ciò dedicata, delle condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi. Inoltre mette a disposizione idonei strumenti d'informazione tramite le consuete linee di comunicazione telefoniche e telematiche e mantiene rapporti con gli organi d'informazione. Gli uffici Amministrativi del Cimitero si trovano in Viale della Rimembranza (presso il Cimitero) e sono aperti secondo il seguente orario:

Dal lunedì al sabato ore 9.00 alle 12.00

Si specifica che per l'espletamento di alcuni servizi è sempre possibile concordare appuntamenti anche in orari diversi da quelli indicati.

Presso la struttura cimiteriale sono attivi i seguenti uffici:

UFFICIO INFORMAZIONI
info@cimiterodilatina.it

UFFICIO CONCESSIONI CIMITERIALI

UFFICIO RECLAMI
reclami@cimiterodilatina.it

ISPETTORATO CIMITERIALE
ispettorato@cimiterodilatina.it

UFFICIO MANUTENZIONE
manutenzione@cimiterodilatina.it

UFFICIO SERVIZI TECNICI
servizi@cimiterodilatina.it

Con il personale degli uffici per i servizi cimiteriali è possibile inoltre comunicare anche a mezzo

Telefono: 0773 629042

Il Gestore sta lavorando per semplificare l'azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili, dal telefono al computer.

SERVIZI VIA COMPUTER

A. IL SITO WEB

Dal portale www.cimiterodilatina.it è possibile attingere informazioni riguardanti il servizio cimiteriale quali ad esempio:

- Gli orari del Cimitero;
- I Regolamenti della Gestione e dei servizi cimiteriali;
- La modulistica, le tariffe;
- Gli avvisi vari (ad esempio quelli relativi alle sepolture oggetto di esumazioni e di estumulazioni);

B. I SERVIZI VIA E-MAIL

B1) POSTA ELETTRONICA ORDINARIA

Scrivendo alla casella di posta elettronica su indicata per ogni ufficio presente presso la struttura è possibile ottenere informazioni relative ai servizi cimiteriali e funerari, sulle procedure e sullo stato delle richieste inoltrate, nonché ottenere, notizie su orari di apertura delle strutture e di ricevimento del personale, nonché fissare appuntamenti con lo stesso.

B2) POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA (PEC)

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica in grado di superare le debolezze della posta elettronica ordinaria (falsificazione del mittente, dell'orario di invio, della notifica di ricezione e altri elementi di un messaggio), e può, pertanto, essere utilizzata qualora sia necessario avere una prova dell'invio e della consegna di un determinato documento. Facendo un paragone con le "spedizioni tradizionali" a cui siamo abituati, potremmo dire che la posta elettronica è come una lettera ordinaria, e la Posta Elettronica Certificata è come una raccomandata con ricevuta di ritorno.
I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento per comunicare con i Servizi Cimiteriali possono usare l'indirizzo PEC: ipogeolatina@pec.it

GUIDA AI SERVIZI

SERVIZIO DI SEPOLTURA

Dopo aver presentato la denuncia di morte, è possibile scegliere la forma di sepoltura della persona deceduta recandosi presso gli uffici cimiteriali come sopra indicati. A seguito dello svolgimento delle pratiche amministrative relative alla concessione della sepoltura prescelta tra quelle disponibili va indicato al Gestore il giorno e l'orario di arrivo presso il sito cimiteriale. I giorni e gli orari per lo svolgimento del servizio di inumazione e tumulazione a seguito del rito funebre sono i seguenti:

PER IL SERVIZIO DI TUMULAZIONE:

DAL LUNEDÌ ALLA DOMENICA con orario 9.00/17.00 orario invernale
dalle 9.00 alle 12.30- dalle 14.30 alle 16.00 – mercoledì pomeriggio CHIUSO

con orario 8.00-12.30 / 14.30-18.00 orario estivo
dalle 9.00 alle 11.30- dalle 15.00 alle 17.00

PER IL SERVIZIO DI INUMAZIONE

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ con orario 9.00-17.00 orario invernale
dalle 9.00 alle 12.00- dalle 14.30 alle 16.00

con orario 8.00-12.30/ 14.30-18.00 orario estivo
dalle 9.00 alle 11.30- dalle 15.00 alle 17.00
Sabato dalle 9.000 alle 11.30

Non si eseguono operazioni di scavo il sabato pomeriggio e la domenica.

I predetti orari possono subire variazioni in caso di mutamento degli orari di apertura del sito cimiteriale,

per condizioni meteo avverse e per motivi tecnici organizzativi dovuti a festività, particolare afflusso di visitatori o alla quantità dei servizi da espletarsi. Per procedere alle operazioni di tumulazione o inumazione è necessario ottenere la relativa autorizzazione rilasciata dall' Ufficio Stato Civile al momento della denuncia di morte.

SCEGLIERE LA SEPOLTURA

Al momento del decesso, le persone residenti o decedute a Latina, salva diversa volontà dei parenti, trovano sepoltura nel Cimitero Comunale. Le operazioni di sepoltura (inumazioni e tumulazioni) sono riservate al personale addetto al cimitero.

L'Ufficio Concessione Loculi gestisce le pratiche necessarie per la concessione delle sepolture al momento della fissazione del funerale. La richiesta viene presentata, direttamente dal parente del defunto che effettua la scelta.
Occorre che l'interessato, munito di valido documento di identità e di codice fiscale, si rechi presso l'Ufficio Contratti per compilare le pratiche amministrative previste e provvedere al pagamento della relativa tariffa.

Il regolamento cimiteriale vigente riconosce un trattamento differenziato a seconda che la salma sia:

- Residente nel comune di Latina da almeno un anno, fatti salvi i nati in altro comune ma con prima iscrizione anagrafica nel Comune di Latina in questo caso viene applicata la tariffa "base" di concessione della sepoltura individuata prevista per i residenti, in vigore a momento dell'assegnazione.
- Non sia residente nel comune di Latina o siano residenti da un periodo inferiore all'anno. In questo caso viene applicata la tariffa di concessione della sepoltura in vigore al momento dell'assegnazione aumentata della percentuale del 40% rispetto a quella "base" prevista per i residenti.

TIPOLOGIE DI SEPOLTURE - *Descrizione*

- Fosse per inumazioni nella terra nuda o prescavate;
- Loculi a colombario ("sociali") disposti su più file verticali (4, 5, 6 e 7 file);
- Edicole con loculi a colombario disposti su più file verticali;
- Edicole con loculi a cantera disposte su più file verticali;
- Cripte familiari o tombe a terra con loculi interrati;
- Cappelle singole a cantera e/o colombario negli edifici;
- Cappelle singole a cantera e/o colombario in aree esterne;
- Cappelle singole a cantera e/o colombario a stella;
- Sarcofagi a colombario o a cantera disposti su due file verticali con o senza cripta;
- Edicole a cantera nella zona atrio dell'Ipogeo;
- Sepolture di particolare pregio architettonico (tempietti);
- Aree per cappelle gentilizie;
- Urne cinerarie e ossari.
- Loculi a colombario per bambini.
- Edicole a cantera e a colombario nella zona Chiesa (01 dell'Ipogeo – 02 della Parte Storica).

SEPOLTURA DI SALMA IN TERRA: INUMAZIONE

1. Inumazione in fossa decennale.
   Si tratta della sepoltura tradizionale nella nuda terra, per un periodo di dieci anni.
   La fossa è individuata in successione fila per fila senza soluzione di continuità.

Ogni fossa è contraddistinta da un numero progressivo, individuato su un cippo in pietra o altro materiale inalterabile. La fossa è scavata con mezzi meccanici, di dimensioni conformi dalle norme vigenti (larghezza, lunghezza e profondità). 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, realizzazione tumulo in terra sopraelevato, spargimento sabbia per il riordino camminamenti.

SEPOLTURA DI SALMA IN LOCULO: TUMULAZIONE

Si tratta del seppellimento in tomba edificata per un periodo di concessione variabile a seconda delle tipologie. Dopo la rimozione del sigillo del loculo e di quanto altro impedisca lo svolgimento dell'operazione si procede con l'introduzione del feretro con eventuali ausili (impalcatura, alzaferetri), quindi alla chiusura del loculo ed infine alla pulizia della zona circostante. Il costo dei loculi è differenziato in base alla posizione ed alla tipologia dello stesso nonché in base alla fila in cui si trova (i più costosi sono collocati con valore decrescente in 2^ fila, 3^ fila, 1^ fila; mentre dalla 4^ fila il prezzo decresce man mano che si sale di altezza). In particolare presso il cimitero di Latina vi sono loculi cosiddetti "sociali" ovvero destinati alla tumulazione delle salme di persone decedute nelle 24 precedenti la richiesta di assegnazione e sepolture di altre tipologie "non sociali" destinate a chiunque voglia farne richiesta.

Modalità di assegnazione del loculo sono quelle fissate dal regolamento Cimiteriale vigente ovvero:
Per ogni classe si procederà verticalmente per colonne, dal basso verso l'alto e da sinistra verso destra, fino al riempimento della parete, fatta salva la facoltà da parte dell'Utenza di optare per il loculo di costo inferiore rispetto a quello in turno di assegnazione anche se non consecutivo verticalmente;
I loculi di classe "A" (sociali per la salma del giorno) dalla 1° fila in basso alla 4° fila in alto saranno assegnati secondo il criterio di riempimento sopra detto e sono riservati esclusivamente per la tumulazione di salme ricadenti nella fascia "1". I loculi, sempre di classe "A" dalla 5° fila in poi potranno essere assegnati senza alcun vincolo a chiunque ne faccia richiesta ma sempre in presenza di salma, compresi i non residenti che sconteranno la maggiorazione prevista.

SERVIZIO DI ESTUMULAZIONE/ESUMAZIONE ORDINARIA

L'estumulazione o esumazione ordinaria è il disseppellimento della salma collocata in un loculo o in una fossa per la verifica dello stato trasformativo alla scadenza della concessione, che di norma coincide con il termine del diritto d'uso della sepoltura.

Il Gestore alla scadenza del diritto d'uso delle sepolture appresta appositi elenchi, che indicano i Loculi e le fosse interessate.

I programmi sono resi noti alla cittadinanza mediante l'affissione di pubblici avvisi all'ingresso del Cimitero e sui siti web del Comune e del Gestore.

I familiari delle salme ricomprese negli elenchi devono prendere contatto con gli uffici del Gestore al fine di definire la destinazione dei defunti da estumularsi o esumarsi ed organizzarne le relative operazioni.

La concessione può essere rinnovata secondo le modalità stabilite dal Regolamento cimiteriale vigente recandosi sempre presso gli uffici a ciò preposti siti all'interno del Cimitero.

La destinazione del defunto estumulato o esumato può essere diversa a seconda che la salma sia indecomposta (cioè la salma che non si è mineralizzata nel corso della sepoltura) oppure si sia mineralizzata:

a. Rinvenimento di salma indecomposta

Nel caso in cui il fenomeno della decomposizione non si sia ancora concluso, se non viene richiesto diversamente, la salma viene nuovamente tumulata o inumata nell'originaria sepoltura con rinnovo della concessione d'uso. E' possibile anche dietro espressa richiesta dei familiari la cremazione della salma con successiva tumulazione in urna cineraria.La scelta sulla destinazione delle spoglie spetta al parente più prossimo e, in caso di più parenti dello stesso grado della maggioranza dei parenti più prossimi.

b. Rinvenimento di resti ossei

In questo caso, i parenti possono chiedere l'assegnazione di urna cineraria nel Cimitero oppure la sepoltura dei resti nell'ossario comune. Resta salva la facoltà dell' Amministrazione Comunale e/o del Gestore di procedere ad esumazioni ed estumulazione con provvedimenti d'ufficio in caso di disinteresse e/o abbandono dei familiari delle salme.

OPERAZIONI STRAORDINARIE: L'ESUMAZIONE STRAORDINARIA E L'ESTUMULAZIONE STRAORDINARIA

Il cittadino, famigliare o avente titolo, può chiedere le operazioni straordinarie di esumazione ed estumulazione per il trasferimento del defunto in un'altra sepoltura dello stesso Cimitero o in altri Cimiteri.

L'esumazione straordinaria è il disseppellimento della salma collocata in un campo inumativo prima della scadenza del termine del ciclo di sepoltura, viene effettuata in casi eccezionali. L'estumulazione straordinaria è il disseppellimento della salma, dal loculo prima della scadenza della concessione, su richiesta dei famigliari per il trasferimento in altra sepoltura dello stesso cimitero od in altro, oppure al fine di condurre la salma a cremazione. Per effettuare le operazioni di estumulazione ed esumazione straordinaria servono tutte le autorizzazioni previste dal DPR 285/90.

LA CONCESSIONE D'USO

Il contratto di concessione d'uso verrà sottoscritto successivamente al completamento di tutti gli adempimenti previsti dal presente Regolamento Cimiteriale vigente e avrà durata differenziata per tipologia di sepoltura. In particolare, per le tipologie "SOCIALI" si intende per durata della concessione il tempo strettamente necessario affinché sia completato il processo di mineralizzazione della salma, nel caso in cui necessiti di un periodo superiore alla durata stabilita, l'uso del loculo è subordinato al rinnovo della concessione.

La durata del diritto d'uso delle varie tipologie di sepolture viene suddivisa in cinque categorie:

(a) anni 10: -Fosse per Inumazioni;
(b) anni 30: -Loculi a colombario ("sociali") disposti su più file verticali (fino a 4, 5, 6 e 7 file);
-Urne cinerarie e ossari;
(c) anni 60: -Edicole con loculi a colombario disposti su più file verticali (min 3 file max 5 file);
-Edicole con loculi a cantera disposti su più file verticali (min 3 file max 5 file);

(d) anni 99: -Cripte famigliari con loculi interrati;
-Cappelle singole a cantera e/o colombario negli edifici;
-Cappelle singole a cantera e/o colombario nelle aree esterne;
-Sarcofagi con loculi a colombario disposti su una o due file verticali con o senza cripta:
-Sarcofagi con loculi a cantera disposti su una o due file verticali con o senza cripta;
-Sepolture di particolare pregio architettonico (cappelle, tempietti, sarcofaghi con o senza cripta);
-Aree per cappelle gentilizie.

La decorrenza del diritto d'uso ha inizio dalla data di consegna della sepoltura indipendentemente dall'uso e dalla formale sottoscrizione del contratto di concessione.

RINNOVO DELLA CONCESSIONE

Al termine della concessione del diritto d'uso per gli effetti del vigente Regolamento, la sepoltura tornerà nella piena disponibilità del "Gestore", salvo rinnovo per espressa richiesta scritta del "Titolare della concessione" o degli aventi diritto, previo versamento del corrispettivo di concessione che sarà pari alla tariffa in vigore al momento del rinnovo. La durata della nuova concessione è quella prevista nel vigente Regolamento per la tipologia oggetto di rinnovo e decorre dalla data di versamento della tariffa.

SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE VOTIVA

Per tutte le forme di sepoltura è possibile attivare l'illuminazione votiva. La richiesta di allacciamento va rivolta direttamente agli uffici preposti siti all'interno del plesso cimiteriale.

SERVIZI DI MANUTENZIONE DEL PLESSO CIMITERIALE

I presenti servizi comprendono l'ordinaria manutenzione (durante l'intero anno solare) ovvero a titolo esemplificativo:

- Spazzamento delle aree pavimentate (corridoi, scale, chiese, servizi igienici, camminamenti e scalinate);
- Svuotamento e ripulitura cestini (sia per residui verdi sia per rifiuti indifferenziati) con relativo smaltimento nei termini previsti dalla legge;
- Pulizia/disinfezione (comprensiva della fornitura dei prodotti) dei servizi igienici per il pubblico;
- Pulizia di canaline, caditoie e tombinature di scolo delle acque meteoriche presenti nei percorsi pedonali e nei camminamenti esterni;
- Raccolta foglie e rami depositati a terra, lungo i viali e sulle tombe, in caso di avversità atmosferiche;
- Pulizia delle tombe dai fiori, corone, cestini depositati durante il rito funebre e smaltimento degli stessi;
- Rimozione, carico e smaltimento con trasporto a discariche autorizzate di tutto il materiale di risulta prodotto;
- Gestione servizio idrico con manutenzione di tutte le fontanelle e punti acqua dislocati all'interno della struttura cimiteriale ;
- Manutenzione dei campi a terra (durante l'intero anno solare) ovvero spianamento vialetti e sentieri tra le fosse, controllo efficienza scoli acque meteoriche;

SERVIZIO DI PORTIERATO CUSTODIA/VIGILANZA (DURANTE L'INTERO ANNO SOLARE):

Il servizio di portierato controllo e vigilanza consiste:

- Nell'apertura e chiusura dei cancelli della struttura negli orari stabiliti:
- Servizio di prima informazione al pubblico;
- Verifica ammissibilità introduzione veicoli in genere;
- Controllo rispetto delle norme di comportamento e delle prescrizioni dei Regolamenti Cimiteriali vigenti;
- Primo intervento e segnalazione alle autorità competenti in caso di episodi contrari alle norme vigenti;

SERVIZIO DI GIARDINAGGIO (indicativamente da aprile a ottobre):

Il servizio di giardinaggio consiste indicativamente in:

- Estirpazione delle erbe infestanti (manuale o mediante diserbo con prodotti essiccanti) in viali, aree di passaggio (inghiaiate e pavimentate), campi di sepoltura, aree libere a destinazione varia;
- Diserbo chimico totale controllato dei campi di inumazione e dei viali che verrà effettuato con attrezzature selettive e prodotti idonei all'uso in ambienti frequentati da visitatori;
- Sarchiatura, rastrellatura e livellamento delle aree a pavimentazione in ghiaia/terra/sabbia;
- Taglio dell'erba sulle aiuole interne alle aree Cimiteriali;
- Potature di contenimento di arbusti lungo viali e percorsi.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA MOBILITA' DELLE PEROSNE ANZIANE O DISABILI

Questo servizio prevede che tutti coloro che abbiano necessità vengano accompagnati mediante l'impiego gratuito di mezzi elettrici.

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA

Questo servizio prevede l'assistenza dello psicologo di supporto alle famiglie con bambini al fine di far vivere l'esperienza del dolore senza traumi. Il servizio è a carattere gratuito.

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni Fattori di qualità sui quali il Gestore intende investire maggiormente:

1) Livello di ricettività;
2) Tempi nell'erogazione dei servizi.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore. Gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni. Quando lo standard non

è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto al Gestore facendo una segnalazione e/o presentando un reclamo secondo le modalità previste. Il Gestore, nell'ambito di un approccio globale alla qualità dei servizi prestati diretto a dar centralità ai propri utenti, riconoscendo il particolare significato che assume e la forte emotività che determina l'evento "morte", si impegna nei confronti dei familiari dei defunti a erogare i propri servizi, come di seguito esposto, il che consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard garantiti.

- Ampio orario apertura al pubblico della struttura Cimiteriale di 8 ore al giorno per sei giorni settimanali compresi i giorni Festivi e superfestivi:
- Orario dell'ufficio informazioni almeno 8 ore al giorno per sei giorni settimanali compresi i giorni Festivi e superfestivi;
- Funzionalità degli ambienti;
- Accessibilità garantita ed Attenzione alle persone in situazione di disabilità;
- Segnaletica informativa interna ed esterna;
- Parcheggi gratuiti;
- Manutenzione e pulizia aree Taglio e asportazione erba nella stagione invernale al bisogno da aprile ad ottobre una volta ogni dieci giorni;
- Spazzamento delle aree asfaltate due volte a settimana;
- Spazzamento e lavaggio viali interni e corridoi parte "Ipogeo" e "Perizia" due volte a settimana;
- Svuotamento cestini e raccolta rifiuti in tutta l'area cimiteriale ogni due giorni;
- Pulizia campi comuni e aree non pavimentate almeno un diserbo all'anno;
- Esecuzione di piccole manutenzioni urgenti Entro 10 gg. dalla segnalazione;
- Si garantisce per tutto l'anno il funzionamento delle fontane e punti acqua;
- Servizi per la sepoltura gratuiti per i non abbienti previo provvedimento dei Servizi di inclusione sociale del comune di Latina;
- Erogazione servizi di inumazioni e Tumulazioni immediato salva la disponibilità di sepolture;
- Servizio di Esumazioni / estumulazioni ordinarie garantito con continuità per tutto l'anno eccetto che per il mese di Agosto;
- Comunicazione ai familiari tempestive prima dell'esecuzione di ogni operazione cimiteriale con possibilità di concordare con i familiari date ed orari;
- Estumulazioni straordinarie entro 30 giorni dall'autorizzazione Comunale;

INFORMAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il Gestore ha elaborato una procedura per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

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

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

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

La segnalazione può essere inoltrata:

- In forma scritta, tramite lettera, fax, o apposito modulo predisposto reperibile presso gli uffici del Gestore siti nella struttura cimiteriale;
- In forma verbale diretta agli addetti;
- In forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.
Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e possono essere rivolte a: Ufficio Reclami
reclami@cimiterodilatina.it

Il gestore unitamente all'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.

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

Il cittadino ha diritto di chiedere chiarimenti e accedere alle informazioni d'interesse, in merito alla prestazione di servizi funerari e Cimiteriali, nonché a partecipare alla loro gestione presentando osservazioni e suggerimenti.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli al Gestore recapitandoli:

- A mezzo posta presso la sede sociale P.le Prampolini, n.49 - 04100 Latina;
- A mano presso gli uffici del Gestore siti presso la struttura cimiteriale;
- A mezzo mail all'indirizzo info@cimiterodilatina.it;

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.

REPERIBILITA' E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta è valida fin dal momento della sua pubblicazione. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici cimiteriali e verrà pubblicata sul sito Internet del Gestore e del Comune di Latina. Il cittadino potrà consultare la presente Carta in forma cartacea presso gli Uffici Cimiteriali del Gestore o del Comune di Latina o scaricarla dal sito web. Essa è messa a disposizione di chiunque ne faccia richiesta.

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

L'aggiornamento della Carta dei Servizi Cimiteriali, a cura del Gestore è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa sugli standard del servizio, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti. Verrà data ampia informazione della sua adozione attraverso i mezzi di comunicazione e ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota a tutti gli utenti.

SODDISFAZIONE DEI CITTADINI

Il Gestore ed il Comune di Latina si impegnano ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari, interviste, incontri) sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti.

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Gestore e/o il Comune di Latina svolgono, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e sull'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte e il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza. Le valutazioni fornite dai cittadini – utenti saranno utilizzate per la verifica periodica delle modalità di gestione del servizio e della qualità dei servizi forniti.

RISARCIMENTI

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Comune di Latina anche in materia di Servizi Cimiteriali è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Gestore si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

Il Gestore s'impegna a fornire risposte tempestive e comprensibili, attraverso le apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini-utenti qualora si verifichino eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nella Carta solo ed esclusivamente per i servizi a pagamento, il Gestore prevede, su richiesta, e dopo l'espletamento dell'istruttoria, come forma di risarcimento, l'omaggio di un decoro floreale di valore proporzionato all'entità del disagio da risarcire e di dimensione adeguata al tipo di sepoltura prescelto.

Nei casi di infrazione agli standard per cui non è previsto un rimborso, i cittadini hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.
Il Gestore assicura al cittadino un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto.

A tal fine, tutti i dipendenti sono adeguatamente formati e informati per agevolare il cittadino nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai singoli rapporti e dalla presente carta.

Il personale del Gestore inoltre:

- Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- Garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

NELLA RECIPROCA COLLABORAZIONE ED INTERAZIONE:

Il servizio è offerto alla cittadinanza secondo le modalità previste dal Regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- Ricevere una chiara ed efficace informazione sui servizi offerti e sulle modalità di accesso ad essi;
- Comunicare con il personale del Gestore attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

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

In particolare, l'utente è tenuto:

- A rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, nonché tutti i divieti sanciti dai Regolamenti Cimiteriali vigenti;
- Osservare all'interno del Cimitero un comportamento decoroso ed indossare abiti consoni al luogo di culto;
- Non occupare gli spazi comuni con oggetti di qualsiasi tipo. In particolare è fatto obbligo di lasciare sgombri le gallerie, i corridoi i tratti di viabilità interna per consentire il passaggio dei visitatori e permettere le normali operazioni di pulizia (tutto ciò che è introdotto senza autorizzazione o collocato al di fuori degli appositi spazi sarà rimosso ed eliminato a cura del Gestore).

ALL'INTERNO DELLE STRUTTURE CIMITERIALI È VIETATO:

- Compiere atti in contrasto con l'austerità del luogo e con il culto dei defunti;
- Consumare cibi e bevande;
- Fumare;
- Danneggiare o deturpare sepolture, manufatti o edifici;
- Calpestare gli spazi riservati a sepolture e le aiuole; camminare, in ogni modo, al di fuori degli appositi passaggi;
- Gettare rifiuti in genere fuori degli appositi cesti;
- Fotografare le operazioni mortuarie o le sepolture di altri, fatto salvo il rilascio di specifiche autorizzazioni da parte degli interessati o dell'Amministrazione Comunale o del "Gestore".

I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura.

MODULO RECLAMI

Con la CARTA DEI SERVIZI, il Gestore promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome	
Indirizzo	
Telefono	
E-mail	

OGGETTO DEL RECLAMO:

_____

_____

_____

_____

_____

Data_____ Firma_____

PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Per il MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI con la Carta dei Servizi, il Gestore promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Ha proposte o idee da suggerire?

_____

_____

_____

Data_____ Firma_____