



CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI CIMITERO DI LOMAGNA

Approvata con deliberazione di G.C. n.147 del 23/11/2019

INDICE

1. PREMESSA.....	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
3. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI.....	4
4. IMPEGNI E PROGRAMMI.....	4
5. I SERVIZI EROGATI.....	4
6. I SERVIZI ESUMAZIONE ED ESTUMULAZIONE.....	7
7. LAMPADE VOTIVE.....	9
8. RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	9
9. VALIDITÀ DELLA CARTA.....	10
10. UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE.....	10
11. DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI.....	10
12. UFFICI AMMINISTRATIVI DEL SERVIZIO CIMITERI.....	10
13. ORARIO DI ACCESSO AL CIMITERO.....	10
14. ORARIO DEI FUNERALI.....	10
15. COSA FARE IN CASO DI DECESSO.....	11
16. CONSIGLI UTILI.....	11
17. INFORMAZIONI GENERALI.....	11
18. RECAPITI E ORARI DEGLI UFFICI COMUNALI.....	11
Allegato 1 – Modulo di reclamo.....	12
Allegato 2 - Tariffe per concessioni cimiteriali.....	13
Allegato 3 - Tariffe per servizi cimiteriali.....	15
Scheda con indicatori di performance/standard di qualità per i servizi erogati al pubblico	17

1. PREMESSA

Il Comune di Lomagna è impegnato a perseguire gli obiettivi previsti dalle NTA approvate con deliberazione di C.C. n.48 del 23/09/2019 e dal Regolamento DEI SERVIZI FUNERARI, NECROSCOPICI, CIMITERIALI E DI POLIZIA MORTUARIA approvato con deliberazione di C.C. n.52 del 23/09/2019 per la gestione del Cimitero Comune di Via Osango, il miglioramento, l'innovazione, il potenziamento e la qualificazione di tutti i servizi cimiteriali offerti alla cittadinanza.

A tal fine è stata redatta questa Carta dei Servizi Cimiteriali che costituisce un importante strumento di conoscenza, di informazione, di tutela e di partecipazione per orientare i cittadini nelle numerose attività e nei diversi servizi offerti in ambito funerario e cimiteriale.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune di Lomagna, nel rispetto delle disposizioni di legge, gestisce i servizi funerari e cimiteriali sulla base dei seguenti principi fondamentali:

A) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

I comportamenti e le azioni, sui quali si basa il rapporto tra i cittadini e il Comune di Lomagna nell'erogazione dei servizi cimiteriali, sono ispirati al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Nessuna distinzione o discriminazione nell'erogazione dei servizi cimiteriali può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione, opinione politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

B) Continuità

Il Comune di Lomagna si impegna a garantire l'erogazione dei servizi cimiteriali in modo continuativo e regolare.

Il Comune di Lomagna dovrà garantire i funerali anche in caso di sciopero. Qualora l'erogazione dei servizi non sia possibile per cause indipendenti dalla volontà del Comune di Lomagna vi è l'impegno, comunque, ad informare tempestivamente i cittadini, in merito alle misure adottate per limitare gli eventuali disagi arrecati.

C) Partecipazione, chiarezza e trasparenza

Il cittadino ha diritto di chiedere chiarimenti e accedere alle informazioni d'interesse, ai sensi della legge n. 241/90 e sue modifiche ed integrazioni in merito alla prestazione di servizi funerari e cimiteriali, nonché a partecipare alla gestione del servizio cimiteri presentando osservazioni e suggerimenti. Il Comune di Lomagna si impegna a fornire risposte tempestive e comprensibili, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini- utenti qualora si verificassero eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei servizi.

Le valutazioni fornite dai cittadini-utenti saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità dei servizi forniti. In ogni caso il Comune di Lomagna garantisce al cittadino procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace.

D) Cortesia

Il Comune di Lomagna 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 della presente carta.

E) Efficacia ed efficienza

Il Comune di Lomagna persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio cimiteri, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

F) Informazione e privacy

Il Comune di Lomagna assicura una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare rende note, tramite appositi avvisi leggibili e

accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi. Mette inoltre a disposizione idonei strumenti d'informazione tramite le consuete linee di comunicazione telefoniche e telematiche e mantiene rapporti con gli organi di informazione.

Il Comune di Lomagna si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Reg. UE 2016/679 sulla tutela dei dati personali.

3. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Comune di Lomagna definisce e si impegna a rispettare gli standard di qualità dei servizi al cittadino, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi dei servizi relativi al rapporto conferito, alle modalità di gestione, di accessibilità e di sicurezza dei cimiteri.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese e specifici, ossia relativi al singolo rapporto e quindi verificabili direttamente dagli utenti. (VEDI ALLEGATO)

4. IMPEGNI E PROGRAMMI

Relativamente agli impegni e ai programmi del Servizio Cimiteri in merito alla manutenzione ordinaria e straordinaria e agli ampliamenti delle strutture cimiteriali si richiamano integralmente gli obiettivi previsti dalle NTA approvate con deliberazione di C.C. n.48 del 23/09/2019 e dal piano triennale dei LL.PP. approvato di anno in anno.

5. I SERVIZI EROGATI

I servizi cimiteriali considerati nel presente documento, sono i seguenti:

a) Il servizio di “sepoltura” si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali e ceneri.

b) Il servizio di “traslazione” si occupa della traslazione dei resti in occasione delle esumazioni/estumulazioni.

c) Il servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei cimiteri.

d) Il servizio amministrativo che cura la predisposizione delle autorizzazioni amministrative e la stipula del contratto di concessione.

a) Il servizio di sepoltura

Inumazioni e tumulazioni

La tipologia di sepolture assicurate è quella sinteticamente descritta nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard generali e specifici di qualità garantiti e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

Tipologia sepoltura	Definizioni	Standard di qualità garantiti	Tariffe
Inumazioni	Si intende la sepoltura tradizionale del feretro nella nuda terra. Il periodo minimo di inumazione è di dieci anni, non rinnovabili	Al termine della cerimonia funebre	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla
Tumulazione	Si intende il seppellimento del feretro in un loculo. Il periodo di concessione per la tumulazione in loculo è quello previsto dal regolamento cimiteriale del Comune di Lomagna. Inoltre per tumulazione si intende seppellimento	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari in caso di tumulazione in cellette ossario.	

	dei resti ossei o delle ceneri in cellette ossario. Il periodo di concessione per la tumulazione in loculo è quello previsto dal regolamento cimiteriale del Comune di Lomagna.		Giunta Comunale consultabile presso il cimitero e scaricabile dal sito del Comune. Soggette, ove previsto, all'imposta di bollo
Tumulazione in sepoltura privata	Si intende la tumulazione in una sepoltura privata le aree preventivamente avute in concessione, rientrano in questa casistica le aree destinate a tombe di famiglia, cappelle, sepolture singole, doppie, private. Il periodo di concessione per la tumulazione in sepoltura privata è quello previsto dal regolamento cimiteriale del Comune di Lomagna.	Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari.	
Predisposizioni dei contratti di concessione delle autorizzazioni amministrative	Il Comune di Lomagna predispone i contratti relativi alle concessioni cimiteriali. I contratti saranno stipulati presso gli uffici comunali di Via Fratelli Kennedy 20.	Di norma entro un mese dal ricevimento del pagamento.	

I manufatti cimiteriali sono concessi sulla base del regolamento cimiteriale approvato dal Consiglio Comunale di Lomagna e consultabile sul sito del Comune (www.comune.lomagna.lc.it).

In ogni caso si evidenzia che le concessioni dei manufatti cimiteriali per la tumulazione (loculi, ossari, cappelle, tombe) e l'inumazione sono dei semplici diritti d'uso, che non conferiscono alcun diritto di proprietà al concessionario, ai suoi eredi e/o aventi causa.

E' importante sapere che l'ornamentazione del monumento funebre (lapidi, cippi e tumuli) deve essere preventivamente autorizzata dall'Area tecnica dell'edilizia e urbanistica. In caso di violazione delle norme previste, previa diffida, è disposta la rimozione del monumento ai sensi del regolamento dei servizi cimiteriali.

Cremazione

La cremazione è la pratica di sepoltura mediante la quale il cadavere, i resti mortali e i resti ossei sono sottoposti a procedura di combustione. 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.

In particolare chi intende ricorrere alla cremazione deve sapere che l'autorizzazione alla cremazione, rilasciata dall'Ufficiale di Stato civile, è concessa nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari attraverso una delle seguenti modalità:

- 1- disposizione testamentaria o qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, tranne 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- iscrizione certificata ad associazioni riconosciute, che abbiano tra i fini statutari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, tranne i 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 art. 74, 75,76 e 77 del codice civile e, in caso di concorrenza di più parenti dello

stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'ufficiale dello stato civile del comune di decesso o di residenza;

4- volontà manifestata dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdette.

In Lombardia, è possibile **disperdere le ceneri** derivanti da cremazione.

La dispersione delle ceneri è autorizzata, secondo la volontà del defunto, espressa per iscritto, 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 il cimitero.

Nel territorio di questo Comune la dispersione delle ceneri è ammessa in aree private e nell'apposita area cimiteriale (art. 4 capo VI del Regolamento vigente).

In Lombardia le ceneri derivanti dalla cremazione, racchiuse in apposita urna funeraria di idoneo materiale, debitamente sigillata e con l'indicazione della 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 art. 74 e succ. del codice civile.

b) Il servizio di "traslazione"

<i>Tipologia di operazione</i>	<i>Definizione</i>	<i>Standard di qualità</i>	<i>Tariffe</i>
Traslazione	Richiesta di spostamento di cadavere, resti ossei o ceneri da una zona all'altra all'interno dello stesso cimitero o in altro cimitero	Entro 30 giorni dalla richiesta, previo accordo con i parenti.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale consultabile presso il cimitero e scaricabile dal sito del Comune.

c) Il servizio di custodia e manutenzione dei cimiteri

<i>Tipologia di operazione</i>	<i>Definizione</i>	<i>Standard di qualità</i>
Pulizia e raccolta rifiuti COMUNE tramite personale interno	Svuotamento cestini, pulizia, servizi igienici, viali, riquadri e campate.	Svuotamento cestini: sulla base delle esigenze. Pulizia viali, riquadri e campate, pulizia servizi: due volte alla settimana o a necessità.
Verde e giardinaggio COMUNE tramite ditta esterna	Diserbo dalle erbe infestanti e mantenimento dei prati, delle piante e delle siepi esistenti all'interno dei cimiteri.	Secondo le necessità e comunque non meno di 7 volte l'anno
Servizio idrico COMUNE	Presenza di fontane per attingere acqua	Il servizio è garantito presso tutto il cimitero
Deposito mortuario COMUNE IN FASE DI SISTEMAZIONE AL MOMENTO NON UTILIZZABILE	In caso di soggetti deceduti, in luoghi pubblici o in abitazioni per le quali l'AST competente territorialmente ha certificato l'antigienicità, per lo svolgimento del periodo di osservazione o l'effettuazione di riscontro	Il deposito delle salme è gratuito compatibilmente con le attrezzature disponibili dalla camera mortuaria.

	diagnostico. Autopsia o altro provvedimento disposto dall'autorità giudiziaria, le salme possono essere trasportate presso il deposito mortuario.	
--	---	--

d) Il servizio amministrativo

Gli uffici amministrativi del Comune predispongono:

- entro il mese di settembre di ciascun anno, l'elenco, sotto forma di avviso, delle inumazioni (campo comune) in scadenza nell'anno trasmettendolo al Sindaco per l'emanazione della relativa ordinanza;
- entro il mese di settembre di ciascun anno, l'elenco, sotto forma di avviso, delle sepolture private che scadranno nell'anno successivo trasmettendolo al Sindaco per l'emanazione della relativa ordinanza;
- le autorizzazioni all'effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero dei defunti);
- le autorizzazioni alla cremazione per i deceduti nel Comune di Lomagna;
- le autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai parenti;
- le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri

Gli uffici amministrativi del Comune di Lomagna predispongono:

- l'informativa ai parenti secondo quanto previsto al punto 2) della voce "Cosa fare in caso di esumazioni e di estumulazioni;
- i contratti relativi alle concessioni cimiteriali;
- i documenti per il pagamento (bollettino o bonifico) della concessione

6. I SERVIZI ESUMAZIONE ED ESTUMULAZIONE

Le operazioni di esumazione e di estumulazione vengono effettuate con Società individuata dal titolare della concessione cimiteriale a cui compete anche il sostenimento delle spese relative servizio.

Di seguito le tipologie di operazioni ammesse:

Tipologia operazione	di	Definizione
Esumazione ordinaria (campo comune)		Disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del ciclo di sepoltura, o dopo comunque almeno 10 anni
Estumulazione ordinaria (sepoltura privata)		a) Disseppellimento dei resti al termine del ciclo di sepoltura (scadenza concessione) b) su richiesta dei famigliari decorsi 20 anni dalla tumulazione.

Cosa è necessario sapere in caso di esumazione e di estumulazione

Ogni anno si pianificheranno le future esumazioni ed estumulazioni sia sulla base delle reali necessità ricettive del cimitero, che della scadenza delle concessioni.

Cosa fare in caso di esumazioni e di estumulazioni

1) Esumazioni - estumulazioni

1a) esumazioni:

- Entro il mese di settembre di ogni anno, al fine di informare la cittadinanza delle esumazioni delle tombe in scadenza nell'anno, sarà predisposto apposito manifesto/ordinanza che sarà

pubblicato sull'albo pretorio on line del sito internet del Comune (www.comune.lomagna.lc.it), affisso nelle bacheche all'interno del cimitero.

1b) estumulazioni

- Entro il mese di settembre di ogni anno, al fine di informare la cittadinanza delle estumulazioni delle tombe che scadranno l'anno successivo, sarà predisposto apposito manifesto/ordinanza che sarà pubblicato sull'albo pretorio on line del sito internet del Comune (www.comune.lomagna.lc.it), affisso nelle bacheche all'interno del cimitero.

2) entro il mese di ottobre sarà cura del Comune di Lomagna predisporre appostiti cartelli da apporre non nei campi ma su ogni singola tomba interessata. Si precisa che nei predetti cartelli deve essere indicata la scadenza della sepoltura e i recapiti telefonici degli uffici da contattare al fine di ottenere tutte le informazioni del caso.

3) I titolari della concessione dovranno contattare l'ufficio anagrafe al fine di presentare domanda di esumazione/estumulazione e concordarne i tempi e le modalità.

4) il Comune emetterà ordinanza di chiusura totale o parziale del Cimitero per le predette operazioni.

E' importante sapere che il Regolamento Regionale di polizia mortuaria pone a carico dei Comuni Lombardi esclusivamente l'obbligo di pubblicare l'avviso con il relativo elenco all'albo pretorio e nelle bacheche cimiteriali, con le modalità ed i tempi descritti al punti 1).

Quando i parenti sono a conoscenza che il nominativo di un loro caro è inserito negli elenchi dei defunti da esumare e/o da estumulare, devono contattare sollecitamente il Comune di Lomagna. In particolare gli utenti sono invitati a lasciare i loro dati anagrafici ed i recapiti telefonici per essere contattati.

Tipologia operazione	di	Definizione
Esumazione straordinaria (campo comune)		Disseppellimento del cadavere a richiesta dei familiari sia per il trasferimento in altra sepoltura, per procedere a cremazione o a richiesta dell'autorità giudiziaria prima della scadenza ordinaria
Estumulazione straordinaria (sepoltura privata)		Disseppellimento, prima del trascorrere dei 20 anni dalla sepoltura) del cadavere a richiesta dei familiari per trasferimento sia in altra sepoltura che per procedere a cremazione o a richiesta dell'autorità giudiziaria, prima della scadenza ordinaria

Svolgimento delle operazioni

Le esumazioni e le estumulazioni possono essere effettuate durante tutto l'anno (per motivi igienici sanitari generalmente si sospendono durante i mesi estivi)

I titolari della concessione dovranno contattare l'ufficio anagrafe al fine di presentare domanda di esumazione/estumulazione e concordarne i tempi e le modalità.

Scelte possibili al termine delle operazioni di esumazioni e di estumulazione

E' possibile scegliere tra le seguenti modalità di trattamento dei resti mortali e dei resti ossei risultanti dalle operazioni di esumazioni o di estumulazione.

DESTINAZIONI POSSIBILI DEI RESTI OSSEI E DEI RESTI MORTALI	
RESTI OSSEI	<p>Tumulazione in una celletta ossario per un periodo come previsto dal regolamento cimiteriale del Comune di Lomagna.</p> <p>Tumulazione in una tomba di famiglia, sepolture singole, doppie, ecc., private</p> <p>Tumulazione, se vi è spazio sufficiente, all'interno di un loculo stagno in cui è già stato tumulato un altro congiunto.</p> <p>Collocazione nell'ossario comune: i resti ossei, non rivendicati dai parenti entro tre mesi dall'effettuazione delle operazioni di esumazione o di estumulazione, sono depositi nell'ossario comune. I resti ossei vengono collocati nell'ossario comune anche in caso di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte di un congiunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del proprio congiunto.</p> <p>Cremazione: i resti ossei possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate con le stesse indicazioni espresse per i resti ossei oppure affidate ai parenti.</p>
RESTI MORTALI	<p>Inumazione nel campo di mineralizzazione: i resti non scheletrici sono sepolti nella nuda terra per almeno cinque anni. Sul luogo di inumazione è collocato un cippo provvisorio sul quale può essere applicata la foto del defunto. Considerata la provvisorietà della sistemazione e la breve durata del periodo di inumazione, non è autorizzata la posa di un monumento funebre duraturo (cippo e tumulo). I resti mortali, decorso il periodo sopra indicato, sono di norma esumati e gli eventuali resti ossei, non rivendicati dai parenti al momento dell'effettuazione delle operazioni originarie di esumazione o di estumulazioni, sono depositi nell'ossario comune. I resti ossei sono collocati nell'ossario comune anche in caso di univoca ed esplicita manifestazione di volontà da parte di un congiunto di destinare all'ossario comune i resti ossei del proprio congiunto.</p> <p>Cremazione: I resti mortali possono essere cremati a richiesta dei parenti. Ad operazione avvenuta le ceneri potranno essere tumulate con le stesse indicazioni espresse per i resti ossei oppure affidate ai parenti.</p>

Chi è autorizzato ad effettuare le scelte

I parenti o le imprese di onoranze funebri che si presentano presso gli uffici amministrativi agiscono in nome e per conto di tutti gli eredi e si assumono le responsabilità, anche di natura penale, in caso di eventuali dichiarazioni false o reticenti.

Costi

Esumazione/estumulazione ordinaria/straordinaria

A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario approvato dalla Giunta Comunale consultabile presso il cimitero e scaricabile dal sito del Comune.

7. LAMPADE VOTIVE

Il servizio di illuminazione votiva nel cimitero è dato in concessione a Società esterna a cui va inviata la richiesta di allaccio a cui il cittadino deve fare riferimento sia per i pagamenti che per le manutenzioni. La segnalazione di eventuali guasti alle lampade votive può essere fatta telefonicamente al numero TEL. 0341 580580 - CASSETTI LUCIO.

8. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il cittadino-utente può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta compilando il modulo qui allegato ed inviandolo ai servizi demografici del Comune di Lomagna.

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

Il Comune di Lomagna, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti.

Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. L'Ufficio servizi demografici del Comune di Lomagna si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro cui sarà presente il responsabile del servizio.

Il Comune di Lomagna si impegna a garantire al cittadino utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

Valutazione del grado di soddisfazione del cittadino utente

Il Comune di Lomagna considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine è messa a disposizione dei cittadini, presso l'ufficio demografico, la "Scheda di rilevazione della soddisfazione degli utenti".

9. VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente carta è in vigore dal 23/11/2019.

L'approvazione compete alla Giunta Comunale e sarà soggetta a revisione annuale, se del caso.

10. UNITÀ ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Responsabile delle informazioni contenute nel presente documento è il responsabile del Servizio Demografico del Comune di Lomagna.

11. DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è reperibile in forma stampata, nella sua versione integrale, presso l'ufficio Anagrafe del Comune di Lomagna, sul sito del Comune di Lomagna (www.comune.lomagna.lc.it).

12. UFFICI AMMINISTRATIVI DEL SERVIZIO CIMITERI

Tutte le richieste relative a modalità di sepoltura, rilascio di concessioni di loculi, tombe, o altro, devono essere presentate all'Ufficio Anagrafe del comune di Lomagna.

13. ORARIO DI ACCESSO AL CIMITERO

Apertura e chiusura tutti i giorni dal 1 aprile al 30 settembre
dalle ore 8:00 alle 19:00

Apertura e chiusura tutti i giorni dal 1° ottobre al 31 marzo
dalle ore 8:00 alle ore 17:30

14. ORARIO DEI FUNERALI

Gli orari dei funerali saranno definiti in accordo con il Comune e, in caso di funerali religiosi con il Parroco. Per i decessi che avvengono dopo le ore 12 del sabato o nella giornata di domenica, i funerali devono essere fissati non prima delle ore 10:30 di lunedì; stesso criterio deve essere adottato anche in occasione in cui vi siano più festività consecutive, ossia fissando i funerali almeno nel pomeriggio del primo giorno lavorativo.

15. COSA FARE IN CASO DI DECESSO

Se il decesso avviene in casa occorre chiamare il medico curante o la guardia medica che ne accerti le cause e compili un certificato su apposito modulo.

L'impresa di onoranze funebri prescelta deve avvisare il medico necroscopo (presso l'AST) che procederà all'accertamento di morte e compilerà un ulteriore certificato. I familiari o l'impresa di onoranze funebri devono denunciare all'ufficio di Stato Civile del Comune, il decesso (con i dati anagrafici del defunto) entro 24 ore portando i certificati rilasciati sia dal medico, sia dal medico necroscopo.

Se il decesso avviene in ospedale o in casa di cura, per la denuncia e le relative certificazioni provvede l'amministrazione ospedaliera o la direzione della casa di cura.

In caso di morte violenta, di morte improvvisa in strada o in luoghi pubblici, ovvero in caso di morte di persone che vivono sole, è necessario avvertire l'Autorità Giudiziaria, la quale dopo gli accertamenti darà disposizione per la rimozione della salma.

16. CONSIGLI UTILI

- Diffidare di chi, non richiesto, vi contatta per offrire servizi funebri o per segnalare un'impresa funebre;
- scegliere l'impresa funebre con calma, valutando la convenienza e qualità del servizio, confrontando i prezzi, facendosi eventualmente consigliare da amici o parenti che hanno avuto recenti esperienze;
- non esistono né sono ammesse imprese di onoranze funebri esclusive di ospedali e case di cura;
- delegare possibilmente un familiare emotivamente meno coinvolto per le procedure per lo svolgimento del funerale con il dettaglio di tutte le prestazioni;
- leggere attentamente ciò che si firma e comunque non firmare mai niente in bianco;
- evitare di chiedere sin dall'inizio il cofano e gli addobbi più costosi senza avere un metro di paragone;
- richiedere e conservare la ricevuta fiscale (che è esente da IVA): le spese sostenute per il funerale si possono in parte dedurre dalla denuncia dei redditi.

17. INFORMAZIONI GENERALI

Ulteriori informazioni sui servizi erogati e sulla normativa di riferimento possono essere reperite sul sito internet del Comune di Lomagna (www.comune.lomagna.lc.it).

18. RECAPITI E ORARI DEGLI UFFICI COMUNALI

SERVIZI DEMOGRAFICI

UFFICIO STATO CIVILE

Via Fratelli Kennedy, 20 – 23871 Lomagna (LC)

e-mail: anagrafe@comune.lomagna.lc.it

PEC: comune.lomagna.lc@halleycert.it

Tel: 039 9225118/112/123

Cell: **349 3011240**: solo ed esclusivamente nella giornata di lunedì o di reperibilità

Orari di apertura al pubblico

Lunedì: chiuso

Martedì: dalle 10:00 alle 12:30

Mercoledì: dalle 10:00 alle 12:15 e dalle 17:00 alle 18:15

Giovedì: dalle 08:30 alle 13:00

Venerdì: dalle 10:00 alle ore 12:30

Sabato: dalle 08:30 alle 12:15

Allegato 1 – Modulo di reclamo

Spett.le
COMUNE DI LOMAGNA
Via Fratelli Kennedy,20
23871 Lomagna (LC)
protocollo@comune.lomagna.lc.it

Il sottoscritto _____

residente a _____ *Via* _____

Tel./Cell. _____ *e-mail* _____

SEGNALA

al Comune di Lomagna il seguente disservizio :

Lomagna, li _____

FIRMA

Si allega documento di riconoscimento

Allegato 2 - Tariffe per concessioni cimiteriali

G.C. 36/19 e 146/19

1 CONCESSIONE LOCULI CAMPATA A 5 DURATA ANNI TRENTA	
1^ FILA	€ 1.300,00
2^ FILA	€ 1.700,00
3^ FILA	€ 1.300,00
4^ FILA	€ 900,00
5^ FILA	€ 700,00
2 CONCESSIONE LOCULI CAMPATA A 4 DURATA ANNI TRENTA	
1^ FILA	€ 1.300,00
2^ FILA	€ 1.700,00
3^ FILA	€ 1.300,00
4^ FILA	€ 900,00
3 CONCESSIONE OSSARI DURATA ANNI TRENTA COMPRESO RINNOVO (Art.66 - punto 5 - regolamento)	
DALLA 1^ ALLA 5^ FILA	€ 300,00
DALLA 6^ FILA IN POI	€ 150,00
4 AREA SINGOLA DURATA ANNI TRENTA	
AREA SINGOLA (escluso il costo dell'avello)	€ 1.300,00
5 AREA DOPPIA DURATA ANNI TRENTA	
AREA DOPPIA (escluso il costo dell'avello)	€ 2.600,00
6 AREA IN SOVRAPPOSIZIONE CON AVELLO - DURATA ANNI TRENTA PER NUOVA CONCESSIONE (INCLUSO il costo dell'avello)	
	€ 3.600,00
7 AREA PER TOMBE O CAPPELLE DI FAMIGLIA DURATA ANNI NOVANTANOVE RINNOVO (art.66 - punto 6 regolamento) AL METRO QUADRATO	
	€ 1.700,00
Rinnovo concessione con riferimento ai contratti stipulato entro il 31/12/2017, cioè quelli stipulati in vigore del regolamento approvato con C.C. n. 39 del 23/4/1991 e smi. (art.66 - punto 3 regolamento) Il rinnovo decorre dalla data di scadenza della concessione originaria e non dalla data di presentazione della richiesta di rinnovo. Casi speciali: qualora sull'area siano presenti due contratti cimiteriali aventi scadenze diverse, in caso di richiesta rinnovo di uno dei due contratti, la scadenza del rinnovo verrà fissata nella scadenza del contratto più recente.	
8. RINNOVO CONCESSIONE LOCULI DURATA ANNI TRENTA	
1^ FILA	€ 1.300,00
2^ FILA	€ 1.700,00
3^ FILA	€ 1.300,00
4^ FILA	€ 900,00
5^ FILA	€ 700,00
9. RINNOVO CONCESSIONE AREA SINGOLA DURATA ANNI TRENTA	
	€ 1.300,00
10. RINNOVO CONCESSIONE AREA DOPPIA DURATA ANNI TRENTA	
	€ 2.600,00
11. RINNOVO AREA IN SOVRAPPOSIZIONE - DURATA ANNI TRENTA	
	€ 2.600,00
12. PROLUNGAMENTO DI CONCESSIONE PER UN NUMERO DI ANNI PARI A QUELLI OCCORRENTI, UNITAMENTE AI RESIDUI, A RAGGIUNGERE I VENTI ANNI DI TUMULAZIONE DELLA SALMA - Art.66 comma 2, del vigente regolamento dei servizi funerari, necroscopici, cimiteriali e di polizia mortuaria	
Prolungamento, annuale non ripartibile in mesi, della concessione di un LOCULO	€ 100,00
Prolungamento, annuale non ripartibile in mesi, della concessione di una TOMBA SINGOLA	€ 100,00
Prolungamento, annuale non ripartibile in mesi, della concessione di una TOMBA DOPPIA	€ 200,00
Prolungamento, annuale non ripartibile in mesi, della concessione di una TOMBA SOVRAPPOSTA,	€ 200,00

Le tariffe per Concessioni Cimiteriali ammetteranno una maggiorazione del 50% per l'inumazione e tumulazione di salma di persona non residente in Lomagna al momento della concessione (sepoltura concessa in applicazione art.32 lettere d-b). Verrà applicata la tariffa residenti ai religiosi nativi di Lomagna e a coloro che risultano residenti al momento della morte nella Cascina posta in Località fontanella nel Comune di Cernusco Lombardone e nella Cascina Maria sempre nel Comune di Cernusco Lombardone (Parrocchia Lomagna).

Allegato 3 - Tariffe per servizi cimiteriali		
DIRITTI CIMITERIALI		G.C. 36/19
		2019
1	COLLOCAMENTO CIPPI , MONUMENTI, RICORDI	
	SU AREA - 1 POSA	GRATUITO
	SU LOCULI ED OSSARI - 1 POSA	GRATUITO
2	INTERVENTI PER MODIFICA COLLOCAMENTO CIPPI, MONUMENTI, RICORDI	
	SU AREA - 1 POSA	GRATUITO
	SU LOCULI ED OSSARI - 1 POSA	GRATUITO
3	AUTORIZZAZIONE ALLA CONCESSIONE DI TOMBE O CAPPELLE DI FAMIGLIA (come concessione edilizia)	€ 320,00
4	ESUMAZIONE-ESTUMULAZIONE ORDINARIA/STRAORDINARIA	€ 190,00
	SCAVO SU AREA se effettuato dal comune	€ 190,00
	RIMANGONO A CARICO DEL CONCESSIONARIO O SUO EREDE, CHE DOVRA' PROVVEDERE CON PROPRIA DITTA SPECIALIZZATA, LE SEGUENTI SPESE:	
	<i>Cassettine in zinco per ossario</i>	
	<i>Cofani in materiale biodegradabile per inumazione salme indecomposte</i>	
	<i>riduzione volumetrica, disinfezione e confezionamento di parti legnose</i>	
	<i>rifiuti cimiteriali e successivo smaltimento</i>	
	<i>riduzione volumetrica, disinfezione e confezionamento di parti in zinco</i>	
	<i>rifiuti cimiteriali e successivo smaltimento</i>	
	<i>cremazione</i>	
	<i>viaggio e trasporto rifiuti</i>	
5	inumazione nel campo di rotazione in caso di incompleta mineralizzazione dei resti mortali - anni 5	€ 300,00
6	SCAVO E RIPRISTINO VIALETTO PER INUMAZIONE IN AVELLO GIA' INTERRATO CON SCAVO FRONTALE	
	A MANO	€ 760,00
	A MACCHINA	€ 640,00
7	DEPOSITO PROVVISORIO IN LOCULI CON SIGILLO FINO A DUE ANNI	€ 380,00
8	RIUNIONE RESTI	€ 190,00
9	POSA SALMA/RESTI IN CAPPELLA/AREA A CARICO DELL'UTENTE CON NOSTRA ASSISTENZA TECNICA	€ 190,00
10	POSA SALMA/RESTI LOCULO	€ 190,00
11	POSA RESTI OSSARIO	€ 130,00
12	SCAVO IN AREA SINGOLA E TUMULAZIONE/INUMAZIONE SALMA	€ 190,00
13	SCAVO IN AREA DOPPIA E TUMULAZIONE PRIMA SALMA	€ 380,00

14	TUMULAZIONE SECONDA SALMA IN AREA DOPPIA	€ 190,00
15	SCAVO DOPPIO AREA SOVRAPPOSIZIONE	€ -
16	SCAVO E POSA AVELLO IN AREA GIA' CONCESSA IN SOVRAPPOSIZIONE	€ 510,00
17	SCAVO FORNITURA AVELLO E POSA SALMA IN AREA SINGOLA	€ 350,00
18	SCAVO FORNITURA AVELLO E POSA SALMA IN SOVRAPPOSIZIONE	€ -
19	TUMULAZIONE IPOGEO POSTO SINGOLO	€ 1.800,00
20	TUMULAZIONE IPOGEO POSTO DOPPIO	€ 3.600,00

**Scheda con indicatori di performance/standard di qualità per i
servizi erogati al pubblico
CIMITERO DI LOMAGNA**

<p align="center">Settore: Servizi Demografici</p>	<p align="center">Unità operativa: Servizi amministrativi cimiteriali</p>
<p>Servizio pubblico reso</p> <p><i>[per Servizio pubblico si intende l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione il Comune rende un servizio al pubblico e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti]</i></p>	<p><i>Rilascio concessioni sepolture e autorizzazione operazioni cimiteriali relative alle sepolture e ai defunti.</i></p>
<p>Principali caratteristiche del servizio erogato</p>	<p><i>Attività amministrativa di ricezione delle istanze, informazione richiedenti, verifica completezza istruttorio/documentale, rilascio autorizzazioni e o concessioni.</i></p>
<p>Modalità di erogazione</p>	<p><i>Accoglienza degli utenti in ufficio, compilazione delle istanze da sottoporre alla firma dei medesimi, informazione sulle sepolture disponibili per l'opzione dell'utenza, informazione sui versamenti da eseguire presso il tesoriere o direttamente attraverso il POS di servizio, controllo completezza istruttoria, rilascio delle autorizzazioni e concessioni. Un'assistenza informativa, diretta e o telefonica, viene in maniera ampia e sistematica assicurata in via preliminare, concomitante e conseguente al rilascio delle concessioni. Il servizio è completato dalla formalizzazione dei rapporti con i dipendenti dell'Ufficio Patrimonio (esecutori), dell'Ufficio di P.L. e dell'ufficio di Ragioneria.</i></p>
<p>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</p> <p><i>[per Utente si intende il soggetto, individuale o collettivo, che ha diritto di usufruire o che comunque richiede di usufruire del servizio]</i></p>	<p><i>Gli utenti sono di norma congiunti (parenti e affini) dei defunti.</i></p>

ORARIO di APERTURA AL PUBBLICO

*L'orario di apertura al pubblico è pari a ore 16,75 minuti ripartite su cinque giorni settimanali.
Viene garantita la reperibilità nella giornata di lunedì dalle ore 08:00 alle ore 14:00, nonché durante le chiusure straordinarie per un numero di ore pari a 4 giornaliere.*

PARAMETRO	SOTTODIMENSIONI DEL PARAMETRO	INDICATORE GENERALE	INDICATORE SPECIFICO	VALORE PROGRAMMA	VALORE REALIZZATO
ACCESSIBILITA'	<i>Accessibilità fisica</i>	<i>Accesso agli uffici/sportelli</i>	A tutti anche ai non deambulanti	A tutti anche ai non deambulanti	A tutti anche ai non deambulanti
	<i>Accessibilità multicanale</i>	<i>Informazioni web sulle caratteristiche del servizio</i>	Istruzioni e informazioni complete e aggiornate	Istruzioni generali	Istruzioni generali
TEMPESTIVITA'		<i>Rispetto del termine del procedimento</i>	<i>Rilascio concessioni entro 30 giorni dal ricevimento del pagamento del canone concessorio</i>	<i>Rilascio concessioni entro 30 giorni dal ricevimento del pagamento del canone concessorio</i>	<i>Rilascio concessioni entro 30 giorni dal ricevimento del pagamento del canone concessorio</i>
			<i>-estumulazioni-cremazioni secondo programmazione con la ditta individuata dal cittadino</i>	<i>-estumulazioni-cremazioni secondo programmazione con la ditta individuata dal cittadino</i>	<i>-estumulazioni-cremazioni secondo programmazione con la ditta individuata dal cittadino</i>
			<i>avvisatura scadenza concessioni entro il mese di settembre antecedente la scadenza</i>	<i>avvisatura scadenza concessioni entro il mese di settembre antecedente la scadenza</i>	<i>avvisatura scadenza concessioni entro il mese di settembre antecedente la scadenza</i>
		<i>Tempi di attesa</i>	<i>Concessioni: code solo in giornata per accesso contemporaneo di più utenti.</i>	<i>Concessioni: code solo in giornata per accesso contemporaneo di più utenti.</i>	<i>Concessioni: code solo in giornata per accesso contemporaneo di più utenti.</i>

TRASPARENZA		<i>Pubblicazione sul sito web delle informazioni/dati /atti prescritti dalla vigente normativa, con particolare riferimento alle modalità di contatto e ad eventuali spese a carico dell'utente</i>	<i>Pubblicazione regolamento polizia mortuaria, deliberazioni tariffarie, schede informative</i>	<i>Pubblicazione regolamento polizia mortuaria, deliberazioni tariffarie, schede informative</i>	<i>Pubblicazione regolamento polizia mortuaria, deliberazioni tariffarie, schede informative</i>
EFFICACIA	<i>Conformità/ compliance</i>	<i>Regolarità della prestazione/processo; rispetto delle specifiche tecniche</i>	<i>Rispetto norme regolamenti e direttive.</i>	<i>Rispetto norme regolamenti e direttive</i>	<i>Rispetto norme regolamenti e direttive. Eventuali criticità nell'applicazione di nuovi articoli di regolamento o di casi non</i>
	<i>Affidabilità/ compiutezza</i>	<i>Pertinenza della prestazione e soddisfazione esigenze finali</i>	<i>Semplicità. chiarezza, sicurezza informativa</i>	<i>Semplicità, chiarezza, sicurezza informativa</i>	<i>Parametri conseguiti da entrambe le unità addette</i>