



SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI
VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI DEL COMUNE DI VECCHIANO



**SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI
VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI**

Sommario

PREMESSA	2
A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI	2
RIFERIMENTI NORMATIVI DEL PRESENTE DOCUMENTO	3
I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
SERVIZIO DI GESTIONE DEI CIMITERI DEL COMUNE DI VECCHIANO.....	4
ORARI DI APERTURA DEI CIMITERI.....	4
IL GESTORE DEI SERVIZI	5
GLI UFFICI COMUNALI	6
SVOLGIMENTO DI TUTTE LE ATTIVITÀ OPERATIVE EROGATE DA CFT SOCIETÀ COOPERATIVA.....	10



SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

Come indicato dalla Legge 328/2000, “*la Carta dei Servizi definisce i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti*”. Tale direttiva ha lo scopo di **tutelare i diritti degli utenti** delle Amministrazioni che erogano servizi e **promuovere la partecipazione attiva** degli stessi al fine di migliorare l’offerta delle prestazioni sia sul piano qualitativo, sia sul piano quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare i cittadini non come oggetti passivi del servizio, ma come **soggetti-clienti-utenti** dotati di dignità, capacità di scelta e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza l’instaurarsi di un rapporto basato in via prioritaria sulla trasparenza e sulla comunicazione. La Carta dei Servizi vuole essere uno **strumento di informazione chiaro e corretto** rivolto ai fruitori, intendendo come tali, i familiari, i tutori e gli enti di riferimento.

In sintesi, le **funzioni principali** della Carta dei Servizi sono:

- **definizione dei diritti**: la Carta dei Servizi stabilisce i diritti degli utenti nei confronti delle amministrazioni che erogano servizi
- **trasparenza**: serve a promuovere la trasparenza nelle relazioni tra gli utenti e le Amministrazioni, fornendo informazioni chiare sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sui criteri di funzionamento
- **partecipazione attiva**: la Carta dei Servizi incoraggia la partecipazione attiva degli utenti, considerandoli come soggetti dotati di dignità e capacità di scelta, piuttosto che come semplici destinatari di servizi
- **strumento di reclamo**: in caso di violazione dei diritti, la Carta dei Servizi può essere utilizzata dagli utenti per presentare reclami e ottenere tutela
- **informazioni sui servizi**: contiene dettagli sull’ente erogatore, gli standard di qualità dei servizi e le modalità di partecipazione degli utenti.



SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI

RIFERIMENTI NORMATIVI DEL PRESENTE DOCUMENTO

I riferimenti normativi della Carta dei Servizi vengono di seguito rappresentati:

- **D.P.R. n.285/1990** - Regolamento nazionale di Polizia Mortuaria;
- **L. 30 marzo 2001 n. 130** – cremazione e dispersione delle ceneri
- **Circolare 31 luglio 1998 n. 10** esplicativa del sopra citato D.P.R 285/1990
- **Legge 328/2000** - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
- **D.lgs 267/2000** - Testo Unico degli Enti Locali
- **Regolamento comunale di Polizia Mortuaria:** è il regolamento comunale approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n.43 del 28/06/2002 e ss.mm.ii che recepisce il Regolamento nazionale di Polizia Mortuaria.
- **D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184** – Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi
- **Regolamento della Giunta Regionale Toscana n. 73 del 19 ottobre 2016**
- **Codice Civile** – artt.823 e 824

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi fondamentali della Carta dei Servizi includono **uguaglianza, imparzialità e continuità**, gararantendo che tutti gli utenti abbiano accesso equo e regolare ai servizi:

- 1) **uguaglianza:** tutti gli utenti hanno gli stessi diritti e devono avere accesso ai servizi, senza discriminazioni basate su motivi di sesso, razza, religione od opinioni politiche
- 2) **imparzialità:** i servizi devono essere forniti senza favoritismi, garantendo che ogni utente riceva un trattamento equo e giusto
- 3) **continuità:** l'erogazione dei servizi deve essere continua e regolare, assicurando che utenti possano contare su un servizio costante nel tempo
- 4) **scelta:** gli utenti hanno il diritto di scegliere l'ente erogatore dei servizi, ove consentito dalla legislazione, promuovendo la libertà di scelta e la concorrenza tra i fornitori di servizi
- 5) **qualità:** i servizi devono essere erogati con elevati standard qualitativi, garantendo il soddisfacimento delle aspettative degli utenti ed il costante miglioramento





**SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI
VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI**

SERVIZIO DI GESTIONE DEI CIMITERI DEL COMUNE DI VECCHIANO

ORARI DI APERTURA DEI CIMITERI

I cimiteri oggetto della gestione sono:

- 1) Vecchiano
- 2) Nodica
- 3) Migliarino
- 4) Avane
- 5) Filettole

Gli orari di apertura sono i seguenti:

Stagionalità (estivo/invernale)	Orario apertura
	periodo con ora legale 7,00 – 20,00
	periodo con ora solare 7,00 – 18,00





SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI

IL GESTORE DEI SERVIZI

L'ente gestore dei servizi cimiteriali è **CFT Società Cooperativa**, con sede amministrativa in piazza Eugenio Artom n. 12 a Firenze e sede operativa dedicata ai servizi in viale Europa 63/65 a Cascina (PI).

LA CUSTODIA DEI CIMITERI

CFT si occupa della **custodia, sorveglianza e mantenimento del decoro** nei cinque cimiteri comunali: oltre a garantire la presenza dei propri operatori, garantirà un servizio di **reperibilità** telefonica, tramite cellulare, per tutto l'orario di apertura dei cimiteri tramite il numero verde

L'operatore cimiteriale adibito alla custodia del singolo sito cimiteriale sarà facilmente identificabile dall'utenza tramite **tesserino aziendale di riconoscimento** e raccoglierà da essa tutte le segnalazioni e/o richieste presentate, prendendone nota e dandone informazione al Responsabile del Servizio nominato da **CFT** che, per quanto di propria competenza, provvederà direttamente, ovvero darà informazione al Servizio Tecnico di Polizia mortuaria.

L'operatore cimiteriale, durante l'orario stabilito per la custodia e sorveglianza, potrà essere contemporaneamente impegnato nell'esecuzione di altre attività previste dal presente appalto.

L'appaltatore garantirà inoltre che, in occasione delle **giornate di commemorazione dei defunti** (di norma 31 ottobre, 1 e 2 novembre), vi sia la presenza giornaliera nell'orario 9.00-12.00 e 13.00-16.00 di propri operatori cimiteriali, in ciascuno dei cinque cimiteri comunali.

GLI UFFICI DI CFT

Per qualsiasi informazione sulla gestione dei servizi, per informazioni generali sul regolamento cimiteriale, sulla programmazione degli interventi e per segnalazioni di qualunque genere riguardanti i cinque plessi cimiteriali, sarà possibile rivolgersi all'**ufficio del gestore dell'appalto**, situato presso la sede operativa di **CFT Società Cooperativa** a Cascina (PI), viale Europa n. 63/65, 56021, contattabile anche telefonicamente al numero fisso **050/711201** nei seguenti giorni ed orari:

► **lunedì: 15.00-17.00 / mercoledì: 15.00-17.00 / venerdì: 15.00-17.00**

Per quanto riguarda le richieste di attivazione del servizio luce votiva sarà possibile rivolgersi direttamente al seguente numero: 0571/81780. Per l'attivazione della luce perpetua sulla tomba dei propri cari sarà necessario compilare un modulo di contratto con il Comune di Vecchiano, completo





SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI

dei propri dati anagrafici, del proprio indirizzo di residenza, dei propri recapiti (telefono, indirizzo E-mail) e degli estremi del defunto per il quale si richiede l'attivazione, specificando anche il cimitero e la posizione stessa (per individuare la quale si può ricorrere al supporto degli uffici comunali). Il bollettino per il pagamento della tariffa di attivazione e del canone annuale verrà spedito presso l'indirizzo di residenza indicato dall'interessato. Perché l'attivazione venga finalizzata è di fondamentale importanza che venga compilato il modulo di contrattualizzazione con i dati sopra ricordati, il semplice pagamento della quota non sarà sufficiente.

Per chi è già detentore di un contratto virtuale per il servizio di luce perpetua, magari attivata in anni passati, il gestore provvederà, come per i nuovi allacci, alla raccolta dati e conseguente formalizzazione tramite invio di identico modulo che sarà allegato al bollettino di pagamento del canone annuale. Il modulo, adeguatamente compilato dall'utente, potrà essere riconsegnato presso gli uffici comunali in date ed orari stabiliti, o direttamente al custode del cimitero negli orari di presenza dello stesso. Potrà altresì venire scansionato e spedito via mail agli indirizzi del gestore (ed eventualmente anche di uffici pubblici) che saranno resi noti mediante avvisi nelle bacheche dei cimiteri comunali.

GLI UFFICI COMUNALI

Per la parte amministrativa del servizio, il cittadino dovrà rivolgersi direttamente agli **uffici comunali**, più specificamente all'**Ufficio Servizi Demografici**, sito in Via XX settembre n. 9 a Vecchiano, del quale vengono forniti di seguito i riferimenti:

- PEC: comune.vecchiano@postacert.toscana.it
- Email: adelsoldato@comune.vecchiano.pisa.it ; elettorale@comune.vecchiano.pisa.it
- Telefono: 050 859632 ; 050 859658 ; 050859606 ; 050859659

Il cittadino potrà recarvisi tutti i giorni della settimana, esclusi i festivi, nei seguenti orari:

➡ **Lunedì: 09:30 - 12:30 / Martedì: 15:30 - 17:30 / Mercoledì: 09:30 - 12:30 / Giovedì: 14:30 - 16:30 / Venerdì: 09:30 - 12:30 / Sabato: 10:00 - 12:00**

Presso l'Ufficio Servizi Demografici, l'utente potrà svolgere tutte le **pratiche inerenti la sepoltura** e tutti i servizi afferenti alla stessa quali: scelta della sepoltura, sottoscrizione della concessione





SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI

cimiteriale, pagamento del corrispettivo dovuto alla Pubblica Amministrazione, richiesta di messa in opera degli arredi cimiteriali (lapidi), pagamento di corrispettivi eventualmente dovuti alla Pubblica Amministrazione per il posizionamento degli arredi, ritiro delle necessarie autorizzazioni e certificazioni da esibire successivamente al custode insieme alla ricevuta dell'effettuato versamento presso gli istituti di credito convenzionati.

COMPETENZA DI ANAGRAFE E STATO CIVILE

- attività di ufficio: pagamenti per le concessioni e altri servizi; per gli allacciamenti e il canone di illuminazione votiva
 - richiesta sepoltura di un defunto: servizio per la fruizione dei campi comuni cimiteriali (tombe a terra) o loculi e tombe di famiglia per i propri defunti congiunti.
- ➡ la **richiesta di sepoltura** è concessa al coniuge o alla persona unita civilmente al defunto o, in difetto, al parente più prossimo, individuato secondo gli articoli 74 e ss. del Codice Civile. È tuttavia possibile delegare tutto a un'impresa funebre.
- ➡ l'**autorizzazione alla sepoltura** è richiesta all'ufficiale dello Stato Civile del Comune dove è avvenuto il decesso; se il cimitero di sepoltura si trova in un altro Comune, sarà rilasciata anche una comunicazione per il Comune di destinazione. Solitamente, l'autorizzazione è chiesta dall'agenzia funebre incaricata delle esequie.

Le **principali tipologie di sepoltura** sono:

- 1) **inumazione**: è una pratica di sepoltura secondo la quale il feretro (bara di legno senza cassa interna ermetica di zinco) viene sepolta in terra; la normativa prevede che il posto di sepoltura non possa essere liberato attraverso l'esumazione dei resti mortali se non trascorsi 10 anni dal seppellimento
- 2) **tumulazione in loculo o tomba di famiglia**: è una pratica di sepoltura secondo la quale il feretro (bara di legno con cassa interna ermetica di zinco) viene sepolta in un loculo colombaro
- 3) **varie destinazioni possibili delle ceneri in caso di cremazione**: è il processo per cui la salma del defunto viene ridotta in polvere e cenere, questi resti sono poi conservati in





**SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI
VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI**

un'urna cineraria che può essere tumulata in un loculo o affidata ai familiari del defunto, evita dunque una esumazione. In tutti i casi la tumulazione delle ceneri è gratuita.

► **La durata delle concessioni nel Comune di Vecchiano è di 50 anni.**

- 4) Sono inoltre previsti **loculi ossario** per accogliere i resti mortali al termine del processo di mineralizzazione in terra o nei colombari. **La durata della concessione di questi loculi è 30 anni, rinnovabili per un numero di volte indefinito.**
- 5) Infine, sono presenti nei cimiteri di Vecchiano **sepolture private** (cappelle gentilizie e sepolture con sottofondazione), ma non sono attualmente disponibili spazi per nuove concessioni.

Nei cimiteri comunali sono ricevute e seppellite:

- le salme di persone decedute nel territorio del Comune, ovunque residenti
- le salme di persone residenti nel Comune, ovunque decedute
- le salme delle persone nate nel Comune
- le salme delle persone che abbiano il coniuge o parenti entro il 3° grado sepolti in un cimitero del Comune
- le salme delle persone concessionarie, nel cimitero, di sepoltura privata, individuale o di famiglia
- i nati morti ed i prodotti del concepimento di cui all'art. 7 del D.P.R. n. 295/90

Scheda riepilogativa sepoltura:

Copertura geografica	Tutto il territorio comunale
Come fare	L'istanza può essere consegnata personalmente all'URP del Comune di





**SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI
VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI**

	Vecchiano tramite una società di Onoranze Funebri incaricata o inviata direttamente per mail a sbernardi@comune.vecchiano.pisa.it
Cosa serve	È necessario il modello ISTAT compilato dal medico con l'accertamento della morte, oltre a conoscere il luogo, la data e l'ora delle esequie, il cimitero di destinazione e le modalità di sepoltura (inumazione o tumulazione)
Cosa si ottiene	Autorizzazione alla sepoltura tramite inumazione o tumulazione del defunto
Tempi e scadenze	Entro 24 ore dal decesso deve essere resa la denuncia di morte o trasmesso l'avviso di morte all'ufficiale di Stato Civile del luogo dove è avvenuto il decesso; devono poi trascorrere ulteriori 24 ore prima di celebrare il funerale

Quanto costa	L'autorizzazione alla sepoltura richiede solamente la marca da bollo. Sono a carico del richiedente i costi relativi all'eventuale concessione comunale di un'area di terreno o di porzione di edificio in un cimitero pubblico di carattere demaniale; le tariffe vengono stabilite dal Comune e variano a seconda della tipologia di sepoltura e dell'ubicazione
Accesso al servizio	È possibile accedere a richiedere la sepoltura di un defunto direttamente on line; in alternativa, si può prenotare un appuntamento o presentarsi presso gli uffici comunali
Casi particolari	<ul style="list-style-type: none">- In casi eccezionali, il Comune può autorizzare la sepoltura di altri soggetti, diversi da quelli precedentemente elencati, su motivata richiesta di un parente del defunto.- In caso di morte violenta serve presentare il nulla osta rilasciata dall'autorità giudiziaria prima di procedere alla sepoltura





SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI
VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI

	<p>- In caso di morte all'estero occorre comunicare immediatamente l'avvenuto decesso al Consolato Generale o all'Ambasciata Italiana per ottenere il nulla osta del rimpatrio della salma</p>
Ulteriori informazioni	<p>Le istanze possono essere presentate all'URP, presso la sede di Via XX settembre n.9, aperto il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle 9,30 alle 12,30, il martedì dalle 15,30 alle 17,30, il giovedì dalle 14,30 alle 16,30 ed il sabato dalle 10,00 alle 12</p>

Per conoscere tutti i dettagli relativi a scadenze, requisiti e altre informazioni importanti, si può prendere a riferimento il DPR 10 settembre 1990 n. 285 (link: [DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 10 settembre 1990, n. 285 - Normativa](#))

I contatti del Comune di Vecchiano a cui fare riferimento sono i seguenti:

- Dr.ssa Silvia Bernardi, in qualità di Responsabile dell'Ufficio Demografici: comune.vecchiano@postacert.toscana.it; sbernardi@comune.vecchiano.pisa.it; 050 859642
il Regolamento di Polizia Mortuaria sul nostro sito è reperibile al seguente link:
<https://www.halleyegov.it/c050037/zf/index.php/atti-generali/index/dettaglio-voce/atto/4/voce/91>.

**SVOLGIMENTO DI TUTTE LE ATTIVITÀ OPERATIVE EROGATE DA CFT SOCIETÀ COOPERATIVA
SERVIZIO DI PULIZIA E DECORO**

Il servizio sarà svolto dai custodi negli orari precedentemente indicati per ciascun plesso. Il servizio ha l'obiettivo di **mantenere puliti e decorosi** i locali chiusi, gli spazi comuni, i percorsi, i corridoi, le scale, gli atrii, i loggiati, i campi d'inumazione, eseguendo anche le necessarie attività di ordinaria manutenzione e riparazione, per il raggiungimento dei seguenti fini:

- salvaguardare lo stato igienico/sanitario dei locali e dell'ambiente
- mantenere integro l'aspetto estetico e lo stato funzionale dei locali e dei luoghi
- salvaguardare le superfici (pavimenti, vetrate, scalinate ecc.) sottoposte alle pulizie



**SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI
VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI**

Le operazioni di pulizia e di minuta manutenzione saranno svolte in modo tale da non creare disagi per l'accessibilità dei cimiteri. Durante le operazioni dovrà essere garantita la sicurezza dei visitatori, anche tramite l'utilizzo di **idonee segnalazioni**.

La ditta impiegherà prodotti chimici adeguati alle varie strutture ed agli oggetti su cui intervenire, nel rispetto della normativa in materia, anche in riferimento ai **Criteri Ambientali Minimi** (i cosiddetti CAM). Per quanto riguarda la pulizia dei pavimenti di tutti gli ambienti si specifica che il lavaggio dovrà avvenire con acqua e prodotti detergenti e disinfettanti che non arrechino danni a persone e/o a cose. Non verranno inoltre adoperati acidi o cere o prodotti che possano causare cadute accidentali per scivolamento.

Le principali attività di pulizia e decoro vengono di seguito elencate:

- 1) pulizia dei servizi igienici
- 2) pulizia dei locali a disposizione del personale, camere mortuarie e locali di accesso al pubblico
- 3) pulizia dei vialetti ed aree pavimentate interne
- 4) pulizia dei vialetti ed aree inghiaiate interne
- 5) pulizia dei campi di inumazione
- 6) pulizia dei loggiati e scale
- 7) pulizia delle aree di parcheggio
- 8) pulizia ordinaria delle reti di scarico
- 9) interventi di mantenimento del decoro e dell'efficienza degli edifici e delle aree cimiteriali, non ricadenti sotto la fattispecie della manutenzione straordinaria (alcuni esempi: stuccatura di crepe, riprese di intonaci, angoli o scalini; riprese di tinteggiature ed eliminazione di muffe; eliminazione di buche o avvallamenti; interventi di riparazione e manutenzione dei cancelli automatici; segnalazione con avvisi, transenne, nastro bianco/rosso e quant'altro, di insidie o pericoli che possono mettere a rischio l'incolumità di persone).

Il gestore inoltre provvederà alla **fornitura e distribuzione di materiali ed attrezzature al servizio dell'utenza**, quali scope, palette, secchi, annaffiatoi, spazzoloni e stracci, che dovranno





SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI

essere disposti in prossimità di lavandini e cesti portarifiuti così come l'approvvigionamento e la fornitura della carta igienica, sapone e carta asciugamani per i servizi igienici.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE AREE VERDI

SERVIZIO DI MANUTENZIONE AREE VERDI

Il servizio comprende la **manutenzione all'interno e all'esterno dei cimiteri di tutte le aree verdi, aiuole, arbusti, rose e siepi**, compreso ogni onere per mantenere le aree in stato decoroso.

Le operazioni di manutenzione delle aree verdi comprendono:

- 1) rasatura dei tappeti erbosi e rifinitura intorno ai manufatti
- 2) raccolta quotidiana di foglie, rifiuti e cartacce

In generale, ed in particolare per le **aree verdi poste all'esterno**, ai sensi e per gli effetti del DM 10/03/2020, è richiesto lo sfalcio con rilascio del materiale di risulta a terra (**mulching**), salvo nei casi indicati dal DEC per i quali sarà effettuato l'asporto del residuo di taglio, che sarà raccolto e conferito nei termini di legge.

In occasione del taglio con tecnica mulching, la trinciatura dell'erba sarà tale da consentire che i residui possano essere oggetto di mineralizzazione in loco, evitando, in ogni caso, l'accumulo degli stessi sulle aree oggetto di sfalcio o sulle aree limitrofe pavimentate e non. A tal fine, ove necessario, sarà effettuato l'immediato intervento di **pulizia manuale** o tramite **soffiatura**. Allo stesso modo, sarà prevista l'immediata rimozione dei residui dal fondo di eventuali fosse di scolo limitrofe alle superfici oggetto d'intervento, al fine di evitare che l'accumulo di questi possa recare ostacolo al regolare deflusso delle acque meteoriche.

Detti interventi di manutenzione, dovranno essere eseguiti anche sui tappeti erbosi presenti nei campi di inumazione. È prevista inoltre la manutenzione di arbusti e rose, manutenzione di aiuole e siepi, disinfezioni e derattizzazioni.

L'appaltatore garantirà interventi di **disinfestazione da insetti volanti e strisciante** nonché interventi di **derattizzazione**, sia nelle aree esterne che interne ai cimiteri.

Tutto il materiale e i residui organici prodotti durante l'attività di sfalcio e potatura saranno smaltiti ai sensi della vigente normativa in materia (D.Lgs 152/2006 e ss.mm.ii).





SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI VECCIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO DI GESTIONE DELLE OPERAZIONI CIMITERIALI

Si tratta di tutti quegli interventi di **movimentazione delle salme** (in loculi, tombe a terra, ecc.) che rientrano nelle **operazioni di polizia mortuaria** previste dalle attuali normative in materia e dal vigente Regolamento comunale di Polizia mortuaria.

Le suddette prestazioni dovranno essere attivate e svolgersi nel rispetto dei tempi e delle indicazioni generali e puntuali che il Servizio Tecnico ed Amministrativo di Polizia mortuaria (per quanto di propria competenza) ordineranno, di norma per iscritto, ogni volta che occorrerà intervenire con tali operazioni.

INUMAZIONI - le inumazioni sono volte ad assicurare preventivamente la presenza di almeno due posti liberi in ogni cimitero, in modo da consentire le future inumazioni. L'operazione si svolgerà in due fasi:

- **Fase 1** - smontaggio e rimozione dei manufatti dal posto indicato per l'esecuzione, scavo della fossa, da eseguirsi esclusivamente a mano, fino al raggiungimento della cassa provvedendo a garantire la protezione delle sepolture adiacenti; esumazione dell'eventuale salma e deposito dei resti mortali nell'ossario comune o in apposita cassetta di zinco per ossario; raccolta, differenziazione e smaltimento di tutto il materiale che è stato a stretto contatto con la salma dovrà eseguirsi ai sensi della vigente normativa in materia (D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. e DPGR 13R/2017) e secondo le indicazioni di cui al successivo art.12; la prima fase si conclude con il riempimento della buca con la terra prodotta durante lo scavo e, qualora necessario, apporto di ulteriore terra (compresa la fornitura), costipazione della stessa e livellamento del terreno, il tutto da eseguirsi esclusivamente a mano.
- **Fase 2** - accoglienza della salma all'ingresso del cimitero e trasporto fino al punto di sepoltura; verifica e gestione della documentazione di accompagnamento della salma e successivo aggiornamento dei registri cimiteriali; sistemazione del feretro all'interno della fossa preparata in precedenza. Riempimento della buca con la terra prodotta durante lo scavo e costipazione della stessa attorno al feretro, il tutto da eseguirsi esclusivamente a mano; formazione di un cumulo di terra sull'area interessata con apposizione della croce in legno o del cippo di riconoscimento; mantenimento, nel tempo, dell'omogeneo livellamento della terra per eliminare gli abbassamenti causati dall'assestamento del terreno.





SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI
VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI

TUMULAZIONI - nelle operazioni di tumulazione, si devono intendere compresi anche i servizi da svolgersi all'interno delle cappelle date in concessione ai privati.

1) Tumulazioni in Colombaro: preparazione del cantiere, smontaggio e rimozione dei manufatti (ove presenti), avendo cura, per quanto possibile, di evitare danneggiamenti agli stessi al fine di consentire il successivo riposizionamento; accoglienza della salma all'ingresso del cimitero e trasporto fino al punto di tumulazione; verifica e gestione della documentazione di accompagnamento della salma e successivo aggiornamento dei registri cimiteriali; sistemazione del feretro all'interno del loculo concesso tramite l'utilizzo di alzaferetri; chiusura le loculo tramite muratura, avendo cura di lasciare, verso l'esterno, lo spazio necessario al collocamento della lapide; ripristino e pulizia dell'area interessata dall'operazione.

2) Tumulazioni in loculo ossario: smontaggio e rimozione dei manufatti (ove presenti) avendo cura, per quanto possibile, di evitare danneggiamenti agli stessi, per consentire il successivo riposizionamento; accoglienza della cassetta con i resti ossei o le ceneri all'ingresso del cimitero e trasporto fino al punto di tumulazione; verifica e gestione della documentazione di accompagnamento dei resti ossei o delle ceneri e successivo aggiornamento dei registri cimiteriali; sistemazione della cassetta con i resti ossei o le ceneri all'interno del loculo-ossario concesso; chiusura del loculo tramite muratura, avendo cura di lasciare, verso l'esterno, lo spazio necessario al successivo posizionamento dell'eventuale lapide; ripristino e pulizia dell'area interessata dall'operazione.

ESUMAZIONI - smontaggio e rimozione dei manufatti (ove presenti) dal posto indicato per l'esecuzione dello scavo, avendo cura (per quanto possibile) di evitare danneggiamenti agli stessi; scavo della fossa, da eseguirsi esclusivamente a mano, fino al raggiungimento della cassa (se presente), provvedendo a garantire la protezione delle sepolture adiacenti; esumazione della salma e deposizione dei resti mortali nell'ossario comune o in apposita cassetta di zinco per ossario fornita dalla Ditta aggiudicataria; raccolta, differenziazione e smaltimento di tutto il materiale che è stato a stretto contatto con la salma, nonché del materiale lapideo frantumato e reso anonimo, dovrà eseguirsi ai sensi della vigente normativa in materia (D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. e DPGR 13R/2017) e secondo le indicazioni di cui al successivo art.45; ripristino e ricomposizione del decoro dell'area interessata dall'operazione; mantenimento, nel tempo, dell'omogeneo livellamento



SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI VECCIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI

della terra per eliminare gli abbassamenti causati dall'assestamento del terreno. Nel caso di mancata o incompleta mineralizzazione della salma, accertata durante le operazioni di esumazione, gli operatori cimiteriali provvederanno alla renumazione della stessa. La renumazione, salvo diversa indicazione, dovrà avvenire all'interno della stessa fossa.

ESTUMULAZIONI - Il servizio dovrà svolgersi con almeno n. 2 operatori cimiteriali e con le seguenti modalità: preparazione del cantiere, allestimento di trabattello (ove necessario) e predisposizione di alzaferetri per raggiungere il loculo dov'è prevista l'estumulazione; smontaggio e rimozione dei manufatti ove presenti; apertura del tumulo; estrazione del feretro e apertura dello stesso; raccolta dei resti mortali e deposizione degli stessi nell'ossario comune o in apposita cassetta di zinco per ossario fornita dalla Ditta aggiudicataria; raccolta, differenziazione e smaltimento di tutto il materiale che è stato a stretto contatto con la salma (avanzi di casse, indumenti ecc..), nonché del materiale lapideo frantumato e reso anonimo, dovrà eseguirsi ai sensi della vigente normativa in materia (D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. e DPGR 13R/2017) e secondo le indicazioni di cui al successivo art.45; ripristino igienico-sanitario del loculo e ricomposizione del decoro dell'area interessata dall'operazione.

Nel caso di mancata o incompleta mineralizzazione della salma accertata durante le operazioni di estumulazione, gli operatori cimiteriali dovranno rivolgersi al Servizio Amministrativo di Polizia mortuaria per ricevere indicazioni in merito.

ESTUMULAZIONI DA LOCULO OSSARIO - Il servizio dovrà svolgersi con un numero idoneo di operatori cimiteriali e secondo le seguenti modalità: preparazione del cantiere e allestimento di trabattello (ove necessario) per raggiungere il loculo dov'è prevista l'estumulazione; smontaggio e rimozione dei manufatti ove presenti; apertura del tumulo; estrazione della cassetta con i resti ossei o le ceneri; deposizione dei resti ossei o delle ceneri nell'ossario comune; ripristino igienico-sanitario del loculo e ricomposizione del decoro dell'area interessata dall'operazione.

TRASLAZIONI - le traslazioni, di norma, avvengono all'interno dello stesso cimitero ma, in alcuni casi, possono essere effettuate anche da un cimitero ad un altro.

Il servizio dovrà svolgersi con almeno n.2 operatori cimiteriali e con le seguenti modalità: preparazione del cantiere, allestimento di trabattello (ove necessario) e predisposizione di alzaferetri





**SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI
VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI**

per raggiungere il loculo dov'è prevista l'estumulazione; smontaggio e rimozione dei manufatti (ove presenti), avendo cura, per quanto possibile, di evitare danneggiamenti agli stessi al fine di consentire il successivo riposizionamento; apertura del tumulo; estrazione del feretro e, qualora prescritto dall'Ufficiale sanitario della competente Azienda USL; collocamento in cassa di zinco per il successivo spostamento; spostamento del feretro al punto della nuova tumulazione all'interno dello stesso cimitero o in altro cimitero del Comune di Vecchiano; sistemazione del feretro all'interno del loculo concesso; chiusura del loculo tramite muratura, avendo cura di lasciare, verso l'esterno, lo spazio necessario al successivo collocamento della lapide; ripristino igienico-sanitario del loculo e ricomposizione del decoro dell'area interessata dall'operazione.

POSA IN OPERA LAPIDI - Si tratta di un servizio di posa in opera delle lapidi e pietre da collocare ad ornamento di loculi-ossari, colombari e tumuli nei campi d'inumazione, che verranno forniti di volta in volta direttamente dai concessionari del luogo di sepoltura (tomba, loculo, loculo-ossario) o da ditte incaricate da questi (in genere marmisti).

L'appaltatore concorderà direttamente con il concessionario della sepoltura, o con la ditta da questi incaricata, le modalità ed il luogo di consegna dei manufatti per la successiva posa in opera.

L'avvio della posa delle lapidi potrà essere eseguito solo previo ordine/nulla osta del personale comunale preposto, che verifica l'avvenuto pagamento del servizio da parte del richiedente la posa in opera.

Gli interventi di cui trattasi sono di seguito dettagliati:

- 1) posa in opera di lapide su loculo ossario e colombaro.
- 2) apposizione della lapide, solitamente in marmo o altra pietra, tramite incollatura e/o fissaggio per mezzo di viti sulla muratura realizzata a chiusura del loculo o sulle relative spallette dei loculi prefabbricati
- 3) posa in opera di lapide o monumento su fossa in campo d'inumazione. sbassamento del cumulo di terra presente al di sopra della fossa e scavo fino alla profondità di 7-10 cm dal piano del terreno in modo da creare un piano di posa per il solaio
- 4) realizzazione di solaio con posa in opera di n.7 tavelloni di dimensioni almeno 120x25 cm (salvo necessità di dimensioni superiori)
- 5) posa in opera del manufatto secondo la tipologia costruttiva prevista;





SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI VECCIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI

- 6) rifinitura del manufatto e ripristino dell'area circostante interessata dalle lavorazioni. Nel caso di muratura di sola lapide in testata alla fossa o di manufatto di dimensioni ridotte, il piano di posa, così come il numero di tavelloni previsti per il solaio, saranno adeguati di conseguenza.

Al fine di ottenere un migliore assestamento del terreno posto al di sopra della fossa, gli interventi di cui al presente punto potranno essere eseguiti esclusivamente a partire dal **tredicesimo mese successivo all'avvenuta inumazione della salma**.

RIALZAMENTO DI LAPIDE O MONUMENTO SU FOSSA IN CAMPO D'INUMAZIONE

- La ditta appaltatrice dovrà provvedere tramite proprio personale, ad eseguire il rialzamento, a seconda dei casi, come di seguito indicato:

- alleggerimento del manufatto tramite spostamento del materiale non fissato al solaio; scalzamento del terreno intorno al solaio presente sotto il manufatto; spostamento del solaio tramite idonea attrezzatura in modo da poggiarlo su fondo stabile; riempimento tramite idoneo materiale del vuoto venutosi a creare a seguito del cedimento;
- smontaggio del manufatto e demolizione del solaio; ricostituzione di un piano stabile; realizzazione del solaio con posa in opera di n.7 tavelloni di dimensioni 120x25 cm (salvo necessità di dimensioni superiori); posa in opera del manufatto; rifinitura del manufatto e ripristino dell'area circostante interessata dalle operazioni.

SERVIZIO DI GESTIONE DELL'ILLUMINAZIONE VOTIVA

Si tratta del servizio che riguarda la **manutenzione ordinaria e straordinaria del complesso degli impianti d'illuminazione votiva** esistenti nei cimiteri comunali e di quelli da installare ex novo e/o da sostituire, nonché la gestione amministrativa.

L'appaltatore dovrà provvedere all'**allacciamento** delle singole lampade agli utenti del cimitero che ne facciano richiesta.

Tutti gli **interventi** che l'appaltatore effettuerà per la realizzazione di nuovi impianti e/o per la manutenzione degli impianti esistenti saranno **eseguiti a norma del DM 22/01/2008 n.37** e, ove



**SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI
VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI**

prescritto dalla medesima normativa, dovrà essere consegnato il certificato di conformità degli impianti.

Il Comune ha l'onere di stipulare a proprio nome il contratto di utenza e di intestarsi i contatori dell'energia elettrica presenti in tutti i Cimiteri comunali.

Nella gestione e manutenzione, sono comprese le seguenti operazioni ed oneri:

- **l'accensione ininterrotta delle lampade votive** (24/24 ore) e la sostituzione (entro le 72 ore successive alla segnalazione) delle lampade che dovessero andare fuori servizio, ivi compresa la fornitura delle lampade all'uopo occorrenti e dei relativi portalampade; gli allacciamenti ed i distacchi delle utenze entro 10 (dieci) giorni rispettivamente dalla data di sottoscrizione del contratto o dalla data di ricezione della disdetta anticipata da parte degli utenti;
- **i distacchi delle utenze** per mancato versamento della tariffa annua entro il termine del 31 gennaio di ogni anno, da eseguirsi entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento dell'avviso di sollecito del pagamento, tramite semplice comunicazione scritta, da parte degli utenti e qualora quest'ultimi non abbiano ottemperato al pagamento. Il ripristino del servizio potrà avvenire previa prova dell'avvenuto pagamento della tariffa dovuta dall'utente;
- **la manutenzione, le riparazioni** dovute al naturale consumo, la sostituzione o il ripristino delle parti componenti gli impianti che dovessero rendersi inefficienti nel corso della gestione, nel rispetto della normativa vigente in materia di esecuzione di impianti elettrici;
- il costante controllo, la sorveglianza e revisione periodica di tutte le componenti degli impianti comprese le apparecchiature per la protezione, accensione dei vari circuiti, in modo da assicurare che l'impianto sia sempre efficiente ed a norma di legge, anche al fine di prevenire danni ed infortuni di qualsiasi genere

Il servizio agli utenti si attiva, **facoltativamente** da parte di quest'ultimi, con la sottoscrizione di un **contratto con il Comune di Vecchiano**, previo pagamento di un contributo fisso d'impianto una tantum, per allacciamento e fornitura della prima lampada, e della tariffa annuale quale corrispettivo del servizio, attualmente fissati, ai sensi della deliberazione della Giunta Comunale n.13 del 10/02/2014, come segue:

- **contributo fisso una tantum** d'impianto per allacciamento € 20,00 oltre IVA





**SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI
VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI**

► **tariffa annua per corrispettivo servizio € 14,00 oltre IVA**

I versamenti saranno effettuati dai contribuenti su specifico **conto corrente intestato al Comune di Vecchiano**. Sono vietati versamenti per cassa a favore del contraente o su conti intestati allo stesso. Gli utenti che già usufruiscono del servizio hanno l'onere di corrispondere al comune la sola tariffa annuale di cui sopra.

Per quanto attiene alle **attività di riscossione** è richiesto all'appaltatore l'attività preparatoria e il supporto propedeutico e non di gestione diretta del servizio (di riscossione) che resta, invece, nella relativa potestà in capo al Comune. Pertanto, per svolgere le specifiche attività di accertamento e riscossione non è richiesta l'iscrizione all'albo dei concessionari di cui all'art.53 del D.LGS. 446/97. L'appaltatore si obbliga a portare a termine le procedure già iniziate dal precedente contraente eventualmente non concluse e fornisce il proprio supporto nello svolgimento delle procedure necessarie per procedere all'accertamento ed alla riscossione, al rimborso, nonché per gestire il contenzioso e nelle attività di recupero dell'evasione ritenute più opportune dal Comune.

L'appaltatore dovrà instaurare con l'utenza un **rapporto di massima cordialità, trasparenza, efficienza, e tempestività** per soddisfare al meglio tutte le esigenze e le richieste avanzate.

Altri oneri che il gestore dovrà svolgere per il comune di Vecchiano:

- mettere a disposizione dell'utenza un **numero telefonico** con risposta in orario di ufficio dal lunedì al sabato, per eventuali richieste e/o segnalazioni
- realizzazione di un **database**, anche tramite apposito software gestionale, consultabile in ogni momento anche da parte dell'amministrazione comunale, con inseriti almeno i seguenti dati: cimitero, nome cognome del defunto, del nome, cognome, indirizzo e recapiti dell'utente, numero lampade attivate, data di attivazione, data di disattivazione
- far sottoscrivere, all'utente che chieda l'attivazione della lampada votiva, il **contratto di servizio con il Comune di Vecchiano**, dando indicazioni sulle tariffe da pagare e le modalità di pagamento;





**SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI CIMITERI COMUNALI DEL COMUNE DI
VECCHIANO DELLA DURATA DI 5 ANNI – CARTA DEI SERVIZI**

- una volta ricevuto dall'utente copia dell'avvenuto pagamento, **trasmissione al Comune del contratto sottoscritto e del relativo pagamento**, mantenendone copia per l'aggiornamento del database e per la bollettazione delle successive annualità
- **bollettazione della tariffa annuale** per ogni singola utenza, in conformità alla modalità di pagamento PagoPa, e trasmissione dell'avviso di pagamento agli utenti entro il 15 dicembre di ogni anno;
- **verifica dell'avvenuto pagamento** da parte di ogni utente entro il 31 gennaio di ogni anno, ed invio dell'eventuale avviso di sollecito del pagamento in caso di mancato versamento della tariffa annua entro il termine sopra indicato, finalizzato all'eventuale distacco dell'utenza in caso di persistente inottemperanza.

L'appaltatore gestirà il servizio affidato con **sistemi informativi idonei a costruire banche dati complete**, dettagliate e flessibili e al termine del contratto dovrà fornire tutti i flussi e i dati necessari per la continuazione regolare del servizio a cura del Comune e del nuovo appaltatore;

QUESTIONARIO SUI SERVIZI CIMITERIALI DEL COMUNE DI VECCHIANO

Gentile signora/e, il presente questionario costituisce uno strumento utile al fine di migliorare i nostri servizi, fornire risposte tempestive, agevolare il rapporto fra gli utenti, il personale in servizio e gli uffici preposti. Tutti gli utenti che compileranno il questionario daranno un contributo all'iniziativa, consentendo di rilevare disfunzione e raccogliere suggerimenti utili per migliorare la qualità dei servizi. Confidiamo che l'iniziativa possa incontrare il più ampio apprezzamento.

PREMESSE

Indichi cortesemente qual è il cimitero in cui si reca maggiormente:

Migliarino - Nodica - Vecchiano - Avane - Filettole

con quale frequenza visita il cimitero?

1 o più volte alla settimana - qualche volta al mese - qualche volta all'anno - occasionalmente - mai

Gli orari di apertura sono adeguati alle esigenze degli utenti

per niente d'accordo completamente d'accordo

I parcheggi presenti all'esterno dei cimiteri sono sufficienti

per niente d'accordo completamente d'accordo

L'ambiente esterno del cimitero è curato?

per niente d'accordo completamente d'accordo

I servizi igienici del cimitero vengono puliti regolarmente?

per niente d'accordo 000000 completamente d'accordo

I vialetti interni del cimitero sono puliti e ben curati?

per niente d'accordo 000000 completamente d'accordo

PERSONALE OPERATIVO

Il personale operativo che si occupa del cimitero è cortese e disponibile?

per niente d'accordo 000000 completamente d'accordo

Il personale operativo che si occupa del cimitero agisce tempestivamente in seguito a segnalazioni?

per niente d'accordo 000000 completamente d'accordo

Il personale operativo che si occupa del cimitero mantiene un comportamento rispettoso e professionale?

per niente d'accordo 000000 completamente d'accordo

Il personale operativo che si occupa del cimitero è facilmente reperibile in caso di necessità?

per niente d'accordo 000000 completamente d'accordo

UFFICI

Gli orari di apertura degli uffici sono adeguati alle esigenze degli utenti
per niente d'accordo OOOOOO completamente d'accordo

Il personale è cortese e disponibile

per niente d'accordo OOOOOO completamente d'accordo

Il personale si comporta in modo rispettoso e professionale

per niente d'accordo OOOOOO completamente d'accordo

SEGNALAZIONI

Le è capitato di effettuare segnalazioni inerenti a problematiche nel cimitero?

SI O / NO O

Se ha risposto si, a chi si è rivolto? Comune o CFT

SI O / NO O

Il riferimento per effettuare le segnalazioni è chiaramente identificato all'interno dei cimiteri

per niente d'accordo OOOOOO completamente d'accordo

È stato facile effettuare a segnalazione

per niente d'accordo **completamente d'accordo**

Il personale ha gestito la segnalazione tempestivamente

per niente d'accordo **completamente d'accordo**

Il personale è cortese e disponibile

per niente d'accordo **completamente d'accordo**

Il problema è stato risolto

SI/NO

DATI ANAGRAFICI

Sesso

M **O** **F**

Fascia d'età

18-24 **25-30** **31-35** **36-40** **41-45** **46-50** **51-54** **oltre 55**
O

Professione

operaio/a **impiegato/a** **artigiano/a** **commerciale** **libero professionista** **pensionato/a** **studente/ssa** **disoccupato/a** **agricoltore/trice** **dirigente** **altro**