

CARTA

**SERVIZI CIMITERIALI
E ONORANZE FUNEBRI**

DEI

SERVIZI



Sono lieto di presentare ai cittadini di Udine la *Carta della Qualità dei Servizi* offerti dal Comune di Udine.

Per ogni servizio specifico, la *Carta della Qualità dei Servizi* fissa le caratteristiche e i tempi delle varie attività che il Comune svolge a favore dei cittadini in quel settore particolare. Le *Carte* sono quindi uno strumento di informazione per far conoscere alla cittadinanza le modalità con le quali vengono erogati i servizi, ma sono anche uno strumento posto in mano ad ogni cittadino per *controllare* la qualità e l'efficienza di questi stessi servizi.

Per questi motivi, ogni Carta è articolata in tre sezioni. La prima sezione fornisce le informazioni relative alla *missione*, alla *finalità* e alle *caratteristiche* del servizio stesso. La seconda sezione riporta gli *standard di qualità garantiti* ai cittadini, mentre la terza sezione descrive la *disciplina dei rapporti* con i cittadini.

L'Amministrazione del Comune di Udine da me guidata e io personalmente riteniamo questo un documento molto significativo, e non un noioso adempimento legislativo. È per noi un'occasione di ascolto e di dialogo con la cittadinanza. Le *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento ulteriore di *partecipazione* e di *promozione alla partecipazione attiva dei cittadini* che la nostra Amministrazione ha voluto avviare insieme a tanti altri, molti dei quali presenti sul sito del Comune di Udine.

È mio obiettivo attivare nel prossimo futuro occasioni di confronto con i cittadini sui contenuti di queste *Carte*, che intendiamo aggiornare periodicamente.

Auspico che l'intera comunità udinese sia coinvolta nell'individuazione dei miglioramenti dei servizi offerti dalla nostra Amministrazione e chiedo pertanto a tutti i cittadini di continuare ad avanzare, anche grazie allo stimolo offerto da queste *Carte*, proposte, suggerimenti e critiche per il miglioramento dei servizi alla Città.

In sintesi, queste *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento per *farci conoscere* ulteriormente ma anche per *farci giudicare* e quindi *farci migliorare* continuamente.

A voi tutti, cittadine e cittadini carissimi, i nostri saluti più cordiali e rispettosi

Il sindaco, Furio Honsell e l'Amministrazione Comunale di Udine

Udine, 30 Marzo 2012

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	5
1.1 I servizi offerti	5
1.2 Descrizione del servizio	6
1.3 Punti di accesso, recapiti e orari	9
1.4 Costi	11
1.5 Responsabile del Servizio	11
2. STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO DI RIMBORSO	13
2.1 Gli standard di qualità	13
3. RAPPORTI CON I CITTADINI	18
3.1 Reclami e suggerimenti	18

**FINALITA',
MISSIONE E
CARATTERISTICHE
DEL SERVIZIO**

CARTA DEI SERVIZI

1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1 I servizi offerti

I servizi cimiteriali e le onoranze funebri sono gestiti dal Servizio Infrastrutture 1 tramite l'Unità Organizzativa Cimiteri e Onoranze Funebri.

I Servizi Cimiteriali si occupano del rilascio delle autorizzazioni inerenti le operazioni cimiteriali e della gestione complessiva dei cimiteri.

I servizi cimiteriali sono offerti a tutti i cittadini che hanno avuto un decesso all'interno del comune o che abbiano diritto di sepoltura nei cimiteri cittadini.

Le Onoranze Funebri offrono alla cittadinanza la competenza e la professionalità nell'organizzare il servizio funebre completo.

I servizi di onoranze funebri si svolgono esclusivamente all'interno del Comune di Udine per i defunti aventi diritto a sepoltura nei cimiteri cittadini (persone decedute nel comune di Udine).

In deroga a ciò si può effettuare il trasporto funebre nei seguenti casi:

- per i cittadini già residenti nel comune di Udine, prima della loro accoglienza in strutture residenziali per anziani situate fuori dal comune di Udine, che svolgano la cerimonia funebre e la sepoltura nel comune di Udine;
- per i cittadini residenti nel comune di Udine deceduti in strutture sanitarie fuori comune che svolgano la cerimonia funebre e la sepoltura nel comune di Udine.

1.2 Descrizione del servizio

Servizio Cimiteriale

Presso gli uffici di via B.O. da Pordenone 2 si possono stipulare le concessioni cimiteriali, i contratti della luce votiva, si possono concordare tutte le operazioni cimiteriali, le autorizzazioni alla cremazione e le autorizzazioni al trasporto, fissare gli orari delle esequie funebri ed effettuare segnalazioni su eventuali problematiche presenti nei cimiteri cittadini.

Rilascio autorizzazioni:

- posa in opera di lapidi;
- ingresso in cimitero in auto per disabili;
- operazioni cimiteriali estumulazioni o esumazioni straordinarie e ordinarie.

Adempimenti propedeutici per il rilascio delle seguenti autorizzazioni:

- trasporto salme;
- cremazione salme;
- dispersione delle ceneri;
- trasporto ceneri in abitazione;

Rilascio concessioni:

- aree riservate;
- loculi;
- loculi ossari;
- loculi cinerari,
- aree e tombe di famiglia.

Stipula contratti per l'erogazione della luce votiva e manutenzione ordinaria degli impianti.

Le concessioni cimiteriali hanno una durata di anni quaranta, hanno validità dalla data della richiesta, effettuata direttamente nell'ufficio concessioni cimiteriali, una volta individuata la tipologia di sepoltura.

Tutte le operazioni cimiteriali sono soggette a tariffa.

Gli uffici, su richiesta, provvedono a predisporre dei preventivi di spesa in base alle tariffe consultabili sul sito internet del Comune (www.comune.udine.it sezione Servizi al cittadino/Tariffe servizi comunali).

Tutti i pagamenti devono essere effettuati entro dieci giorni dalla consegna della bolla e possono essere effettuati con bonifico bancario o postale come indicato nella bolla stessa.

Gestione dei cimiteri mediante personale in loco e appalti

Sono affidati in appalto a ditte esterne la pulizia interna dei cimiteri, lo sfalcio e la raccolta dell'erba, l'apertura e la chiusura dei cancelli e tutte le operazioni cimiteriali.

Elenco cimiteri:

- cimitero di San Vito;
- cimitero di Paderno;
- cimitero di Cussignacco;
- cimitero dei Rizzi.

Orari di apertura dei cimiteri: tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

Presso il cimitero di San Vito è attivo un servizio di custodia, tutti i giorni durante gli orari di apertura dei cimiteri, dove il cittadino può rivolgersi per il ritiro delle urne, a cremazione avvenuta, e per chiedere informazioni o segnalare problematiche presenti nei cimiteri.

Servizio Onoranze Funebri.

Presso gli uffici siti in via Stringher 16 è possibile organizzare i servizi funebri. Tali servizi comprendono la scelta di tutti gli accessori indispensabili per il rito funebre (cassa, imbottitura, croci, urne ecc.), la scelta dell'orario per la cerimonia funebre, l'eventuale necrologia sui quotidiani cittadini, la preparazione del feretro, il trasporto del feretro dal luogo del decesso al luogo dove si terrà l'ultimo saluto e in seguito alla sepoltura.

Tutti i servizi richiesti vengono esplicitati nella commissione che prevede voce per voce il costo singolo ed il costo finale complessivo. La fattura relativa al servizio viene rilasciata dopo dieci giorni. Al suo interno sono riportate le modalità per il pagamento.

Il servizio si occupa anche del servizio funebre per indigenti, su richiesta dei Servizi Sociali, e per motivi igienico-sanitari.

1.3 Punti di accesso, recapiti e orari

UFFICI CIMITERIALI

UBICAZIONE	ORARIO APERTURA	REFERENTE
Via Beato O. da Pordenone 2 1° piano	Per i cittadini: dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 12.30 Per le imprese di onoranze funebri: vi è la possibilità di fissare l'orario dei funerali anche il pomeriggio dal lunedì al sabato dalle ore 14.00 alle 17.00 e la domenica o i festivi dalle ore 8.30 alle ore 12.30 telefonando al n. 328.100341	Giaiotti Vinicio

UFFICI DELLE ONORANZE FUNEBRI

UBICAZIONE	ORARIO APERTURA	REFERENTE
Via Stringher 16 piano terra	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle ore 14,30 alle 17.00. Il sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30. L'ufficio è anche aperto la seconda giornata festiva consecutiva dalle ore 8.30 alle 12.30. Se vi sono delle necessità legate al servizio è attivo un numero di reperibilità 0432 271777 che risponde negli orari di chiusura dell'ufficio.	Nardin Massimo

Numeri telefonici

SERVIZI CIMITERIALI	fax 0432 271235
Concessioni cimiteriali, operazioni cimiteriali	tel. 0432 271232
Cremazioni	tel. 0432 271228
Tombe di famiglia	tel. 0432 271229
Luce votiva	tel. 0432 271235
Custode Cimitero di San Vito	tel. 0432 530502
ONORANZE FUNEBRI	fax 0432 271774
Ufficio per organizzare i servizi funebri	tel. 0432 271771 tel. 0432 271772 tel. 0432 271773 tel. 0432 271775

1.4 Costi

Tutti gli importi relativi ai costi per il rilascio delle concessioni o delle operazioni cimiteriali sono stabiliti annualmente con deliberazione giuntalesca.

Tali importi si possono trovare nella pagina web del comune di Udine www.comune.udine.it sezione Servizi al cittadino/Tariffe servizi comunali.

Per quanto riguarda i servizi offerti dalle onoranze funebri gli importi si trovano sulla pagina web sopraccitata e sono esposti anche all'interno degli uffici di via Stringher 16.

1.5 Responsabile del Servizio

Il Dirigente del Servizio è l'Arch. Claudio Bugatto.

STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

CARTA DEI SERVIZI

2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

2.1 Gli standard di qualità

ORGANIZZAZIONE DEL FUNERALE

INDICATORI	STANDARD
<i>Luogo di svolgimento</i>	
Chiesa parrocchiale di competenza, chiesa di san Vito presente nel cimitero, Sala del Commiato	Viene garantita la scelta dei familiari sulla base della disponibilità della parrocchia e del rispetto degli orari per lo svolgimento dei riti funebri previsti
<i>Funerali giornalieri</i>	
N. funerali massimi	6 (con orario estivo) escluso sabato pomeriggio e festivi
N. funerali massimi	5 (con orario invernale) escluso sabato pomeriggio e festivi
Tempo dedicato ad ogni rito in orario estivo e invernale	40 minuti esclusa sepoltura
<i>Fornitura cofani ed accessori</i>	
N. modelli cofani offerti	9
Fornitura urne	
N. modelli offerti	4

INDICATORI	STANDARD
<i>Fornitura imbottiture</i>	
N. 2 tipologie	- normale; - biodegradabile
Colori	- normale n. 7 - biodegradabili n. 2
<i>Necrologie</i>	
Su quotidiani	- sul Messaggero Veneto; - Il Quotidiano.
Tempi di pubblicazione	Secondo i tempi concordati con i familiari
<i>Recupero salma su pubblica via o su intervento dell'autorità giudiziaria (servizio affidato in appalto esterno)</i>	
Tempo d'intervento	30 minuti dalla chiamata
Servizio di reperibilità	24 h. su 24

SERVIZIO CIMITERIALE

INDICATORI	STANDARD
<i>Manutenzione e pulizia dei cimiteri</i>	
Smaltimento rifiuti frequenza svuotamento cestini e bidoni	Giornaliera
Pulizia cimiteri viali e piazzali interni	Giornaliera
Spezzamento delle gradinate, delle rampe d'accesso ai colombari e dei marciapiedi perimetrali	Settimanale
Servizi igienici	Controllo e pulizia giornaliero
Frequenza interventi sul verde	Sfalcio dell'erba da aprile a ottobre
Diserbi	2 o 3 all'anno

INDICATORI	STANDARD
<i>Cimiteri: periodo di apertura e chiusura</i>	
Tempo di apertura	365 giorni
Periodi e orari	Tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 19.00
Fontane	Si garantisce l'utilizzo compatibilmente con le condizioni climatiche
<i>Esumazioni ordinarie da campo comune campi di rotazione</i>	
Modalità di avviso ai cittadini	Tramite avviso affisso nella bacheca presso la casa del custode, all'albo pretorio sul sito web del Comune
<i>Esumazioni straordinarie da campo comune non in rotazione</i>	
Attivazione procedura	Su richiesta dei familiari
Tempi di esecuzione	Entro 5 mesi dalla richiesta
Periodo di esumazione	Dal 01 ottobre al 30 aprile
<i>Estumulazioni ordinarie a scadenza concessione</i>	
Attivazione procedura	D'ufficio
Tempi di esecuzione	Entro 7 mesi dalla scadenza della concessione
Periodo di estumulazione	Durante tutto l'anno
<i>Estumulazioni straordinarie prima della scadenza della concessione</i>	
Attivazione procedura	Su richiesta dei familiari
Tempi di esecuzione	Entro 5 mesi dalla richiesta
Periodo di estumulazione	Dal 01 ottobre al 30 aprile

INDICATORI	STANDARD
<i>Cremazioni</i>	
Tempi di esecuzione	Entro massimo 5 giorni dal funerale per i residenti; Entro massimo 9 giorni dal funerale per i non residenti. Salvo problemi di manutenzione dell'impianto
Tempi di consegna dell'urna	Il giorno successivo alla cremazione
<i>Affidamento ceneri</i>	
Attivazione procedura di affido	Su richiesta degli aventi titolo
Tempi	Entro 20 giorni dalla richiesta

RAPPORTI CON I CITTADINI

CARTA DEI SERVIZI

3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1 Reclami e suggerimenti

Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra.

Il Dirigente di Servizio garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

In caso contrario verrà fornita un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo stesso.

Gli uffici sono comunque sempre a disposizione al fine di rendere più semplice ed efficiente l'erogazione dei servizi.

Reclami e suggerimenti possono essere inoltrati ai seguenti recapiti:

U.O. Onoranze funebri - via Stringher 16

Referente sig. Nardin Massimo

tel. 0432271773 fax 0432271774

orari: dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00

e-mail massimo.nardin@comune.udine.it.

U.O. Cimiteriale - via B.O. Da Pordenone n. 2 piano 1

Referente sig. Danielis Alessandro

tel. 0432271229 fax 0432271235

orari: dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 12.00

e-mail alessandro.danielis@comune.udine.it.

oppure a:

URP Ufficio Relazioni con il Pubblico
Udine, via Lionello n. 1 - secondo piano, lato sud
Tel. 0432/271616-271621 Fax 0432271355
e-mail: urp@comune.udine.it

www.comune.udine.it

CARTA DEI SERVIZI