



COMUNE DI GRUGLIASCO

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI

ommario

1.	3
2.	3
3.	4
4.	6
4.1	6
4.2	10
4.3	12
4.4	13
4.5	14
5.	15
5.1	15
5.2	15
6.	15
7.	15

8.	15
9.	15
U.O. AMMINISTRATIVA	
10.	16
11.	16
12.	17
13.	17

1. PREMESSA

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus è impegnata a perseguire obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla 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 aiutare il cittadino in momenti così delicati della vita e per orientarlo nelle numerose attività e nei diversi servizi offerti dal comune in ambito funerario e cimiteriale. In essa sono enunciate le concrete modalità di funzionamento e di accesso ai servizi da parte dei cittadini e gli standard di qualità delle prestazioni erogate.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA "CARTA"

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus gestisce, nel rispetto delle disposizioni di legge, i propri servizi cimiteriali sulla base dei seguenti principi fondamentali:

- EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

I comportamenti e le azioni sui quali si basa il rapporto tra i cittadini ed il Comune di Grugliasco nell'erogazione dei servizi cimiteriali, sono ispirati al principio d'uguaglianza dei diritti per tutti i propri utenti. Nessuna distinzione o discriminazione può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche. La Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti di soggetto portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli. In quest'ottica l'amministrazione assicura gratuitamente una dignitosa sepoltura alle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia, sulla base di una relazione da parte del Settore Servizi Sociali.

- 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 cimiteriali, nonché a partecipare alla gestione del servizio cimiteri presentando osservazioni e suggerimenti.

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus s’impegna a fornire risposte tempestive e comprensibili, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai cittadini-utenti qualora si verificano eventuali violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus garantisce al cittadino procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace.

- CONTINUITA’

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus si impegna a garantire l’erogazione dei servizi cimiteriali in modo continuativo e regolare.

Qualora l’erogazione dei servizi non fosse possibile per cause di forza maggiore vi è l’impegno, comunque, ad informare tempestivamente i cittadini, in merito alle misure adottate per limitare i possibili disagi ed eventuali disservizi.

- EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus si impegna costantemente nel perseguire obiettivi di continuo miglioramento secondo principi di economicità, efficienza ed efficacia adottando le migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali più idonee al raggiungimento di tale scopo.

- INFORMAZIONE E PRIVACY

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus assicura una chiara ed esaustiva informazione al cittadino circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare, rende note, tramite appositi avvisi leggibili, forniti dallo Stato Civile, e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all’erogazione dei servizi. Inoltre, mette a disposizione idonei strumenti d’informazione tramite le consuete linee di comunicazione telefoniche e telematiche e mantiene rapporti con gli organi d’informazione.

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 679/2016 e s.m.i. “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

3. GLI STANDARD DI QUALITA’ DEI SERVIZI

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia il cittadino che l’amministrazione abbiano parametri di riferimento, sono introdotti standard per la prestazione del servizio. La Cooperativa Sociale Quadrifoglio Tre Handicap ed Emarginazione S.C. Onlus definisce e si impegna a rispettare gli standard di qualità dei servizi erogati al cittadino, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi dei servizi relativi al rapporto concessorio, alle modalità di gestione, di accessibilità e di

sicurezza dei cimiteri. Tali standard costituiscono strumento di verifica dell'efficienza ed efficacia del servizio oltre che misura del grado di soddisfacimento del cittadino medesimo.

I principali obiettivi di qualità del Servizio Cimiteri Cittadini possono essere così riassunti:

GLI OBIETTIVI	COME VENGONO RAGGIUNTI
<p>Salvaguardia del pregio storico-artistico del cimitero</p>	<p>Attraverso: la ricognizione delle sepolture di particolare pregio storico-artistico e la loro messa all'asta</p>
<p>Garanzia della manutenzione ordinaria e straordinaria del cimitero</p>	<p>Attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● la costante sistemazione e manutenzione dei viali e il livellamento delle strade; ● la regolare potatura delle piante e delle siepi e il taglio dell'erba; ● la manutenzione delle fontane; ● la collocazione di un numero sempre maggiore di panchine; ● la costante pulizia di tutte le zone cimiteriali.
<p>Mantenimento di una costante attenzione alle persone in situazione di disabilità</p>	<p>Attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● le rampe di accesso per i settori esterni ● l'assegnazione di loculi, ossari, cinerari in zone accessibili ai disabili ● il rilascio di permessi per l'ingresso in cimitero con automezzo a persone con difficoltà deambulatorie
<p>Sensibilizzazione sui rituali della cremazione, della tumulazione e dell'inumazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● La realizzazione di una cerimonia che valorizzi il rito della cremazione ● La celebrazione di un rito per le operazioni di inumazione e di tumulazione
<p>Ottimizzazione della gestione delle risorse umane e strumentali</p>	<p>Attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● una costante formazione del personale finalizzata ad un processo di crescita continuo ● un progressivo miglioramento del servizio fortemente orientato all'utente
<p>Rispetto e salvaguardia dell'ambiente</p>	<p>Attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● la raccolta differenziata con la collocazione nei vari reparti cimiteriali; ● la ricognizione degli alberi tramite un inventario per numero e specie.

4. I SERVIZI OFFERTI

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

- 1) Il servizio di sepoltura si occupa della sepoltura dei defunti mediante inumazione, ossia la sepoltura in terra in campo comune o la tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali e ceneri in colombari, ossari, tombe o cappelle di famiglia.
- 2) Il servizio di esumazione e di estumulazione si occupa del disseppellimento dei defunti e della sepoltura o conservazione in deposito dei resti mortali rinvenuti al termine del periodo di sepoltura.
- 3) Il servizio di custodia e manutenzione del cimitero si occupa di tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità del cimitero comunale.
- 4) Il servizio amministrativo cura gli aspetti meramente burocratici ed in particolare la predisposizione delle documentazioni relative ai trasporti funebri, alla cremazione, alla concessione di sepolture, alla dispersione e all'affidamento delle ceneri.

4.1 Il Servizio di sepoltura

Nel cimitero comunale vengono sepolte, senza distinzione di origine, di cittadinanza, di religione:

- le salme di persone decedute nel territorio comunale;
- le salme di persone che, ovunque decedute, risultavano residenti, al momento della morte, nel Comune di Grugliasco.
- le salme di persone che hanno avuto in passato almeno per 10 anni la residenza nel Comune di Grugliasco.
- le salme delle persone che già dispongono di sepoltura privata, individuale o di famiglia, in concessione.

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

Tipologia sepoltura	Definizione	Standard di qualità garantiti	Tariffa
Inumazione	Si intende la sepoltura tradizionale del feretro nella nuda terra in campo comune. Il periodo minimo di inumazione è di dieci anni, non rinnovabili	Al termine della cerimonia funebre	A titolo oneroso.

<p align="center">Tumulazione</p>	<p>Si intende il seppellimento del feretro, o di resti ossei o di ceneri in un loculo (colombario, tomba od ossario). Il periodo di concessione per le Tumulazioni in loculo/tomba/ossario è di Quarant'anni, con possibilità di rinnovo per altri vent'anni.</p>	<p>Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari in caso di tumulazione di resti o ceneri in ossario</p>	<p>Importo previsto dal tariffario vigente consultabile presso gli uffici cimiteriali o scaricabile dal sito web: www.comune.Grugliasco.to.it</p>
<p align="center">Tumulazione in sepoltura di famiglia (tomba o cappella)</p>	<p>S'intende la tumulazione in una sepoltura di famiglia (tomba o cappella) preventivamente avuta in concessione. La durata di tale concessione è di anni novantanove.</p>	<p>Al termine della cerimonia funebre o alla data concordata con i familiari</p>	<p>A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario vigente consultabile presso gli uffici cimiteriali o scaricabile dal sito web: www.comune.Grugliasco.to.it</p>
<p align="center">Predisposizione dei contratti di concessione, delle autorizzazioni amministrative relative ai trasporti funebri, alla cremazione, alla dispersione e all'affidamento delle ceneri</p>	<p>Gli uffici comunali di Stato Civile predispongono: - le pratiche per la stipula dei contratti relativi alle concessioni cimiteriali; - le autorizzazioni all'effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero di defunti); - le autorizzazioni alla cremazione di resti mortali; - le autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai parenti. Le autorizzazioni alla cremazione di salme e le autorizzazioni alla dispersione delle ceneri sono rilasciate dagli uffici comunali di stato civile.</p>	<p>I contratti relativi alle concessioni cimiteriali vengono emessi e di seguito spediti al cittadino o consegnati al momento della stipula.</p>	<p>Soggette, ove previsto, al pagamento dell'imposta di bollo e ai diritti di segreteria.</p>

Le sepolture cimiteriali sono concesse sulla base dei principi di seguito sinteticamente individuati e descritti.

CRITERI PER LA CONCESSIONE DI SEPOLTURE		
TIPO MANUFATTO	CRITERIO	CASI PARTICOLARI
COLOMBARIO, OSSARIO	<p>I familiari dei defunti, in base alla disponibilità di manufatti, possono scegliere liberamente in quale sepoltura tumulare i loro congiunti. Colombari, ossari o tombe sono dati in concessione per 40 anni o meno (rinnovabili alla scadenza per un periodo pari alla metà della originale durata della concessione, non prorogabili).</p> <p>il rilascio di concessione avviene all'atto della richiesta, sono assegnati in ordine progressivo da sinistra verso destra, è però possibile scegliere la fila.</p> <p>I colombari o gli ossari che risultino nuovamente disponibili per effetto di estumulazioni vengono assegnati a richiesta.</p> <p>Gli ossari possono essere concessi in uso anche per la tumulazione di resti ceneri di defunti provenienti da cimiteri di altri comuni.</p>	Affiancamento.
TIPO MANUFATTO	CRITERIO	DURATA DELLA CONCESSIONE
CAPPELLA/TOMBA DI FAMIGLIA DI PROPRIETA' DEL COMUNE	Le cappelle e le tombe di famiglia di proprietà del comune sono assegnate in concessione.	Novantanove anni con possibilità di rinnovo alla scadenza.
TIPO MANUFATTO	CRITERIO	DURATA DELLA CONCESSIONE

AREA PER INUMAZIONE IN CAMPO COMUNE	I campi di inumazione sono divisi in riquadri e l'utilizzazione delle fosse deve farsi cominciando da un'estremità di ciascun riquadro e successivamente, fila per fila seguendo un ordine progressivo.	Durata ordinaria: 10 anni,
--	---	----------------------------

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

4.2 Il servizio di esumazione e di estumulazione

Le operazioni di esumazione e di estumulazione assicurate dal Ufficio Stato Civile sono quelle sinteticamente e tipologicamente descritte nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard di qualità garantiti e propriamente:

TIPOLOGIA DI OPERAZIONE	DEFINIZIONE	TEMPISTICA DEL SERVIZIO	TARIFFA
Esumazione ordinaria	Disseppellimento del cadavere a richiesta dei familiari, precedentemente numato al termine del ciclo di sepoltura, o comunque decorsi almeno 10 anni	Nei mesi da ottobre a aprile.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario vigente consultabile presso gli uffici cimiteriali o scaricabile dal sito web www.comune.Grugliasco.to.it .
Esumazione straordinaria	Disseppellimento del cadavere a richiesta dei familiari, per il trasferimento in altra sepoltura, o per procedere a cremazione o a richiesta dell'Autorità Giudiziaria prima della scadenza ordinaria.	Ordinanza del Sindaco.	
Esumazione ordinaria d'ufficio	Disseppellimento massivo di cadaveri decorsi almeno 10 anni dalla data di ultima inumazione in campo comune oggetto di sbancamento	Nei mesi da ottobre a aprile.	A titolo oneroso. Qualora, dopo l'esumazione d'ufficio, i resti mortali venissero reclamati dagli aventi titolo per la loro tumulazione in sepoltura, è previsto il pagamento di tutte le spese sostenute anticipatamente dal comune, secondo gli importi del tariffario vigente consultabile presso gli uffici cimiteriali o scaricabile dal sito web www.comune.Grugliasco.to.it .
Estumulazione ordinaria	Disseppellimento del cadavere, a richiesta dei familiari, precedentemente tumulato al termine del periodo di concessione.	Nei mesi da ottobre a aprile.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario vigente consultabile presso gli uffici cimiteriali o scaricabile dal sito web www.comune.Grugliasco.to.it .

Estumulazione straordinaria	Disseppellimento 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 o comunque prima di 20 anni dalla tumulazione.	Nei mesi da ottobre a aprile.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario vigente consultabile presso gli uffici cimiteriali o scaricabile dal sito web www.comune.Grugliasco.to.it
Estumulazione ordinaria d'ufficio	Disseppellimento massivo di cadaveri da colombari od ossari, le cui concessioni cimiteriali sono scadute. In caso di estumulazione da colombario, il cadavere potrà essere inumato per 10 anni in campo di mineralizzazione.	Ordinanza del Sindaco.	A titolo gratuito. Qualora dopo l'estumulazione d'ufficio, i resti mortali o le ceneri venissero reclamati dagli aventi titolo per la loro tumulazione in sepoltura, è previsto il pagamento di tutte le spese sostenute anticipatamente dal comune, secondo gli importi del tariffario vigente consultabile presso gli uffici cimiteriali o scaricabile dal sito web www.comune.Grugliasco.to.it
Traslazione	Richiesta da parte dei familiari di spostamento di cadavere, resti ossei o ceneri, da una sepoltura ad un'altra, all'interno dello stesso cimitero o con trasporto verso altri cimiteri	Tutto l'anno.	A titolo oneroso. Importo previsto dal tariffario vigente consultabile presso gli uffici cimiteriali o scaricabile dal sito web www.comune.Grugliasco.to.it

Ogni anno il Comune di Grugliasco procede alla pianificazione delle future esumazioni ed estumulazioni sulla base della scadenza delle concessioni cimiteriali.

Pertanto, il Servizio Cimiteriale provvede:

- ▶ a dare notizia alla cittadinanza degli elenchi dei defunti da esumare e da estumulare mediante affissione di specifici avvisi in ogni albo cimiteriale posto all'ingresso del cimitero;

I familiari venuti a conoscenza di futuri interventi di esumazione o estumulazione, qualora fossero interessati al recupero dei resti mortali dei propri congiunti, devono prendere contatti con gli uffici amministrativi comunali per disporre circa le operazioni cimiteriali da eseguire.

Il mancato interesse dei familiari o la loro irreperibilità per disporre della destinazione dei resti mortali, è inteso come assenso al trattamento previsto dal vigente regolamento comunale di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali che autorizza il comune a provvedere d'ufficio a collocarli in un ossario comune.

Quali scelte fare al termine delle operazioni di esumazione e di estumulazione?

È possibile scegliere tra le seguenti modalità di trattamento dei resti mortali o dei resti ossei risultanti dalle

operazioni di esumazione o di estumulazione:

DESTINAZIONI POSSIBILI DEI RESTI OSSEI E DEI RESTI MORTALI	
RESTI OSSEI	<ul style="list-style-type: none"> - Tumulazione in ossario in concessione per 40 anni - Tumulazione in una cappella o tomba di famiglia - Tumulazione, previa verifica della capienza, all'interno di un colombario in cui è già presente il feretro di un altro congiunto - Collocazione in ossario comune: i resti ossei non rivendicati dai parenti, sono depositi in ossario comune.
RESTI MORTALI	<p>Inumazione: i resti non scheletrici sono sepolti nella nuda terra per almeno 2 o 5 anni. Sul luogo di inumazione denominato campo di mineralizzazione. I resti mortali, decorso il periodo sopra indicato, sono di norma esumati e gli eventuali resti ossei non rivendicati dai parenti al momento delle operazioni originarie di esumazione o di estumulazione saranno depositi in ossario comune.</p>

4.3 La cremazione

La cremazione è la pratica di sepoltura sinteticamente descritta nella tabella sotto riportata, integrata dagli standard di qualità garantiti dalla società concessionaria del servizio e dal riferimento alle tariffe praticate e propriamente:

Definizione	Standard di qualità garantiti
<p>Pratica 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 colombario già occupato da salma, in ossario, disperse in natura o conservate presso il domicilio di un familiare, secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale in materia.</p>	<p>Cremazione di salme: standard garantiti dalle ditte di onoranze funebri che prendono in gestione la salma da cremare</p>

All'interno del cimitero, sono presenti il cinerario comune e il giardino delle rimembranze appositamente destinati alla dispersione delle ceneri dei defunti.

La dispersione delle ceneri è autorizzata 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.

In Piemonte le ceneri derivanti dalla cremazione, racchiuse in apposita urna cineraria di idoneo materiale, debitamente sigillata e con l'indicazione delle generalità del defunto, possono essere affidate ai familiari, sempre previa autorizzazione dell'ufficiale di stato civile, quando vi sia espressa volontà del defunto o volontà dell'eventuale coniuge o, in mancanza, del parente più prossimo individuato secondo gli artt. 74 e segg. del Codice civile.

La richiesta di cremazione è possibile:

- ▶ in concomitanza dell'organizzazione di un funerale;
- ▶ in occasione di operazioni cimiteriali di esumazione o di estumulazione.

Solo a seguito della consegna della regolare documentazione in originale, verrà autorizzata la cremazione. In tal caso, vengono comunicati dagli uffici del crematorio, giorno e ora della cremazione e data di consegna dell'urna cineraria.

A chi rivolgersi per maggiori informazioni sulle modalità di cremazione:

All'Ufficio di Stato Civile del Comune di Grugliasco (orari di apertura al pubblico:
Dal lunedì a venerdì dalle 9,00 alle 12,00 tel. 011.4013.422 – 320 indirizzo e-mail:
uff.statocivile@comune.grugliasco.to.it).

4.4 Il servizio di custodia e di manutenzione dei cimiteri

Cimitero: periodi di apertura e chiusura	
Periodi ed orari	- Per il periodo Invernale: <ul style="list-style-type: none">• dal lunedì al sabato: 8,30 – 17,00 orario continuato• domenica: 9,00 – 17,00 orario continuato - Per il periodo Estivo: <ul style="list-style-type: none">• dal lunedì al sabato: 8,30 – 13,00 14,00 – 18,00• domenica: 9,00 – 13,00 14,00 – 18,00
Accessibilità e Servizi per diversamente abili	
Accessibilità al cimitero:	
% Loculi e ossari	100%
% Tombe di famiglia	100%
% Campi comuni	100%
Accessibilità agli uffici	100%

Bagni accessibili a disabili c/o il cimitero	100%	
Manutenzione e pulizia cimitero		
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	DEFINIZIONE	STANDARD DI QUALITA'
Raccolta differenziata e smaltimento rifiuti	Svuotamento cestini e bidoni	Da lunedì a sabato o sulla base delle esigenze
Pulizia cimiteriale	Servizi igienici	Interventi settimanali
	Viali e campi di inumazione	All'occorrenza
	Lavaggio pavimenti delle campate con appositi macchinari	2 volte al mese e in corrispondenza della Commemorazione dei defunti
Sgombro neve	Viali, scale e rampe di accesso, pavimenti esterni (esclusi i campi)	Entro il giorno successivo all'evento
Verde e giardinaggio	Diserbo dalle erbe infestanti e mantenimento dei prati, delle piante e delle siepi esistenti all'interno del cimitero	Secondo le necessità e comunque all'incirca 2/3 volte l'anno
Servizio idrico	Presenza di fontane per attingere acqua	Si garantisce il costante funzionamento, salvo Condizioni climatiche avverse.

4.5 Il servizio amministrativo

Gli uffici amministrativi predispongono:

- i contratti relativi alle concessioni cimiteriali;
- le autorizzazioni all'effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero di defunti);
- le autorizzazioni alla cremazione di resti mortali od ossei;
- le autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai parenti.
- le autorizzazioni alla posa di monumenti ed epigrafi;
- la programmazione e la registrazione di tutte le operazioni cimiteriali di esumazione ed estumulazione e traslazione di defunti.

5. I RAPPORTI CON I CITTADINI

5.1 L'ascolto dei cittadini

L'ascolto dei cittadini e degli utenti del Servizio Cimiteri Cittadino è un impegno prioritario dell'Amministrazione. Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio sono state previste diverse forme di ascolto:

- ▶ Analisi di tutti i suggerimenti e le segnalazioni pervenute al servizio.
- ▶ Verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

5.2 Suggerimenti e reclami

I suggerimenti ed i reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema attraverso i consueti canali d'accesso:

all'indirizzo: uff.statocivile@comune.grugliasco.to.it

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, entro il termine massimo di 8 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 del reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Il Comune di Grugliasco s'impegna ad attivarsi entro 8 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente il Responsabile del Servizio.

Il Comune si impegna a garantire al cittadino 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.

6. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente carta, approvata con deliberazione della Giunta Comunale, entrerà in vigore entro trenta giorni dall'esecutività della suddetta deliberazione.

7. UNITA' ORGANIZZATIVA RESPONSABILE

Responsabile delle informazioni contenute nel presente documento è il Servizio Cimiteriali del Settore Lavori Pubblici, demanio e patrimonio del Comune.

8. DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi è reperibile in forma stampata, nella sua versione integrale, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sul sito internet del Comune di Grugliasco all'indirizzo www.comune.Grugliasco.to.it - carta dei servizi e standard di qualità

9. I RECAPITI E GLI ORARI DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

U.O. AMMINISTRATIVA

Contatti:

Le autorizzazioni all'effettuazione dei trasporti funebri (compresi i passaporti mortuari in caso di trasporto all'estero di defunti), le autorizzazioni alla cremazione di resti mortali od ossei e le autorizzazioni all'affidamento delle ceneri ai parenti devono essere presentate all'ufficio di Stato Civile tel. 011.4013.422 – 320 indirizzo e-mail: uff.statocivile@comune.grugliasco.to.it

Orari di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00,
il sabato dalle 9.00 alle 12.00.

Le richieste relative a modalità di sepoltura, i contratti di concessione cimiteriali alla programmazione delle operazioni cimiteriali di esumazione ed estumulazione e traslazione di defunti e ai permessi di ingresso in cimitero con automezzo devono essere inoltrate all'ufficio Cimiteriale tel. 011.4013.422 – 320 indirizzo e-mail: uff.statocivile@comune.grugliasco.to.it

Orari di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00,
il sabato dalle 9.00 alle 12.00.

10. ORARI DI ACCESSO AL CIMITERO

Il cimitero è aperto al pubblico secondo il seguente orario:

Orario invernale (valido dal 1° ottobre al 30 aprile)

- dal lunedì al sabato: 8,30 – 17,00 orario continuato
- domenica: 9,00 – 17,00 orario continuato

Orario estivo (valido dal 2 maggio al 30 settembre)

- dal lunedì al sabato: 8,30 – 13,00 14,00 – 18,00
- domenica: 9,00 – 13,00 14,00 – 18,00

11. COSA FARE IN CASO DI LUTTO

Se il decesso avviene in casa occorre chiamare il medico di famiglia o la guardia medica che ne accerti le cause e compili un certificato su apposito modulo (scheda Istat).

L'ufficiale di Stato Civile o l'impresa di onoranze funebri prescelta devono avvisare il medico necroscopo (presso l'ASL) che interverrà in abitazione per la constatazione ufficiale di morte (accertamento di morte) e compilerà il certificato necroscopico.

I familiari o l'impresa di onoranze funebri, entro 24 ore dall'evento luttuoso, devono denunciare all'ufficio di Stato Civile del comune di Grugliasco, il decesso, comunicando i dati anagrafici del defunto e presentando i certificati rilasciati sia dal medico di famiglia, sia dal medico necroscopo.

Se il decesso avviene in ospedale o in casa di cura, per la denuncia e le relative certificazioni vi provvede

l'Amministrazione Ospedaliera o la Direzione della Casa di Cura.

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

12. 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 la qualità del servizio, confrontando i prezzi, facendosi eventualmente consigliare da amici o parenti che hanno avuto recenti analoghe esperienze.
- ❖ Non esistono né sono ammesse imprese di onoranze funebri esclusive di ospedali e case di cura.
- ❖ Delegare possibilmente ad un familiare emotivamente meno coinvolto le procedure per lo svolgimento del funerale o farsi accompagnare da persona amica.
- ❖ Richiedere il preventivo scritto 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 fin 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.

13. INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Ulteriori informazioni sui servizi erogati e sulla normativa di riferimento possono essere reperite sul sito internet del Comune di Grugliasco: www.comune.Grugliasco.to.it.