

## **CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

### **Servizio Demografico, Decentramento, Elettorale, Cimiteriale**

#### **Cimiteri**

Data di emissione: \_\_\_\_\_

Data di revisione: 16 aprile 2021

## **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI**

La Carta dei servizi è il "patto scritto" con cui sono regolati i rapporti tra il Comune di Cagliari e il cittadino-utente.

Il cittadino può ottenere un efficace intervento prestazionale e l'amministrazione assume impegni precisi sulla quantità e qualità dei servizi, prevedendo un indennizzo in caso di mancato rispetto degli impegni assunti.

La carta dei servizi è un documento che permette al cittadino/utente di verificare che quanto promesso gli venga poi effettivamente assicurato.

In particolare la carta dei servizi:

- rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi di miglioramento che il Comune vuole realizzare;
- chiarisce l'organizzazione della struttura, delle competenze del personale appartenente ai servizi;
- stabilisce le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi (orari, comunicazioni con gli uffici, oneri ecc.);
- individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l'Amministrazione si è impegnata a garantire.

### **Principi fondamentali**

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### **Eguaglianza**

Nella erogazione del Servizio l'amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap, dell'anziano e a situazioni di particolare disagio.

#### **Trasparenza**

L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale

#### **Partecipazione**

E' promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine L'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami.

#### **Cortesia**

L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e garantisce l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

#### **Efficienza ed Efficacia**

L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

### **Sicurezza e riservatezza**

E' garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

I tre cimiteri cittadini custodiscono le memorie e i ricordi della comunità.

Il Cimitero di San Michele è il principale luogo di sepoltura della città, in cui è funzionante anche il forno crematorio; nella struttura è presente anche una sala dedicata alle cerimonie laiche di saluto ai defunti.

Il cimitero monumentale di Bonaria rappresenta la memoria storica di Cagliari, in cui sono conservate opere di pregio di carattere monumentale e architettonico.

Il Cimitero di Pirri è dedicato alle sepolture dei cittadini residenti nella Municipalità.

I Cimiteri cittadini appartengono al demanio comunale e in tale ambito l'Amministrazione comunale ha competenza sulla gestione delle strutture e dei servizi erogati, anche in termini di garanzia dell'igiene e della salute pubblica.

In tutti i Cimiteri è possibile usufruire del servizio di localizzazione di tombe e loculi, tramite totem o tramite il personale di custodia.

### **Dirigente responsabile**

Dott.ssa Alessandra Serenella Piras

[https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/servizi\\_cimiteriali](https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/servizi_cimiteriali)

## **MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

**Direzione**- Piazza Dei Castellani

Orario:

Mattina: 9.00 - 11.00 da lunedì a venerdì

Pomeriggio: 15.00 - 17.00 Martedì e giovedì

Tel. 070 677 7850 / 7862 / 7856 / 7185

per le comunicazioni e l'inoltro delle istanze via posta elettronica

e-mail: [direzione.cimiteri@comune.cagliari.it](mailto:direzione.cimiteri@comune.cagliari.it)

PEC: [cimiteri@comune.cagliari.legalmail.it](mailto:cimiteri@comune.cagliari.legalmail.it)

### **Cimiteri Cittadini**

**Cimitero San Michele** – piazza Dei Castellani

Orario:

da novembre a marzo: 8.00 – 17.30 da lunedì a sabato

da aprile a ottobre: 8.00 18.30

8.00 – 13.30 domenica

Tel. 070 677 7850

## **Cimitero monumentale di Bonaria – piazza Cimitero**

Orario:

Mattina: 8.00 – 13.00 da martedì a domenica

Pomeriggio: 14.30 - 17.30 giovedì (da novembre a marzo )

15.00 - 18.00 giovedì (da aprile a ottobre)

Tel. 070 300 205

## **Cimitero di Pirri – via Gioachino Murat**

Orario:

Mattina: 8.00 – 13.00 da martedì a domenica

Pomeriggio: 14.30 - 17.30 giovedì e sabato (da novembre a marzo )

15.00 - 18.00 giovedì e sabato (da aprile a ottobre)

Tel. 070 500 264

Link per reperire informazioni e scaricare la modulistica:

[https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/servizi\\_cimiteriali](https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/servizi_cimiteriali)

La gestione dei cimiteri è un insieme unitario di servizi tecnici e autorizzativi connessi alle sepolture, all'edilizia cimiteriale pubblica, compresa la manutenzione ordinaria e straordinaria, al servizio di pulizia e giardinaggio, la vigilanza e la custodia, la polizia mortuaria e le attività necroscopiche e obitoriali.

Nei cimiteri cittadini sono erogati i seguenti servizi:

- ricezione di tutte le salme che, ai sensi della normativa vigente, devono trovare sepoltura presso le tre strutture cittadine;
- assegnazione e concessione della sepoltura a seguito delle richieste degli utenti;
- realizzazione delle operazioni cimiteriali dovute ai sensi della normativa vigente o richieste dai privati (esumazioni, estumulazioni, traslazioni di salme, cremazioni ecc.);
- procedura di rinnovo delle concessioni cimiteriali;
- rilascio delle autorizzazioni alle imprese private ad eseguire lavori all'interno dell'area cimiteriale;
- rilascio pass auto per ingressi al Cimitero di San Michele;
- attivazione periodica delle procedure necessarie alla riacquisizione e nuova assegnazione delle sepolture in stato di degrado/abbandono;
- cremazione delle salme;
- accoglimento di eventuali reclami e segnalazioni.

La principale normativa di riferimento per le attività di cui sopra è il Regolamento di Polizia Mortuaria (Decreto del Presidente della Repubblica n. 285 del 10 settembre 1990) ed il Regolamento sul Servizio Mortuario e dei Cimiteri nel Comune di Cagliari approvato con deliberazione C.C. n.17/2015.

[https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/servizi\\_cimiteriali](https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/servizi_cimiteriali)

## **STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Gli standard di qualità sotto elencati individuano i parametri principali di misurazione del livello di offerta del servizio

- livello di ricettività
- tempi nell'erogazione dei servizi
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico

- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi
- accesso all'autocertificazione

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità o per la rilevazione di problematiche inerenti il servizio offerto.

#### Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza del servizio cimiteri, l'Ufficio ha individuato come standard di riferimento il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti da questo Ufficio nella Carta dei Servizi vengono effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella Tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire. Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio;
- lo standard di qualità che fissa il livello di qualità garantito agli utenti.

#### STANDARD DI QUALITÀ TEMPORALI:

<b>Dimensione della qualità / servizio erogato</b>	<b>Indicatore/i</b>	<b>Standard</b>	<b>COSTO</b>
Rilascio concessione loculi / nicchie per sepolture salme / ceneri	Tempo di rilascio	Entro 48 ore	Prendere visione tabella tariffe a disposizione presso gli uffici
Rilascio autorizzazione cremazione	Tempo di rilascio	Entro 48 ore	Marca da bollo da € 16,00 per richiesta Marca da bollo da € 16,00 per autorizzazione
Rilascio autorizzazione affido ceneri	Tempo di rilascio	Entro 48 ore	Marca da bollo da € 16,00 per richiesta Marca da bollo da € 16,00 per autorizzazione

## **MONITORAGGIO**

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la

- somministrazione di questionari
- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.

## **RECLAMI, SEGNALAZIONI E RICORSI**

L'Amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare i servizi erogati, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei servizi.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami possono essere presentati direttamente allo sportello di ciascun servizio oppure tramite fax, posta ordinaria o posta elettronica agli indirizzi indicati nella presente Carta dei Servizi, o direttamente all'Ufficio relazioni con il pubblico o nell'apposita sezione dei servizi on line del portale istituzionale:

Link Servizi Cimiteriali: [https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/servizi\\_cimiteriali](https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/servizi_cimiteriali)

Link URP: <https://www.comune.cagliari.it/portale/it/organizzazione.page?contentId=ORG9607>

Link reclami on-line: <https://www.comune.cagliari.it/portale/page/it/reclami>

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso e per iscritto, utilizzando preferibilmente i moduli predisposti dall'Ente, in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.

Il reclamo verrà trasmesso al Responsabile del Servizio che avvierà un'indagine con il responsabile del procedimento coinvolto per valutare il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, provvedendo a dare all'utente la risposta.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato ed in ogni caso entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.

Ricorsi: avverso il provvedimento di rigetto o diniego delle istanze può essere proposto, ai sensi del D.Lgs. 2 luglio 2010 n. 104 e ss.mm.ii., ricorso nanti il T.A.R. Sardegna nel termine di sessanta giorni o alternativamente ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi del D.P.R. n. 1199 del 24 novembre 1971 e ss.mm.ii. nel termine di centoventi giorni, decorrente dalla comunicazione dell'atto al richiedente ovvero dalla conoscenza dello stesso