

Carta dei servizi



Direzione: Ambiente e Politiche Giovanili
Servizio: Polizia Mortuaria
Anno: 2016

Carta pubblicata in 2008
Carta aggiornata al 2016

INDICE

<u>COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI.....</u>	<u>3</u>
<u>A) NORME E PRINCIPI.....</u>	<u>4</u>
<u>PRINCIPI FONDAMENTALI.....</u>	<u>4</u>
<u>PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....</u>	<u>6</u>
<u>B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....</u>	<u>7</u>
<u>FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....</u>	<u>7</u>
<u>I SERVIZI CHE OFFRIAMO.....</u>	<u>8</u>
<u>Servizio n. 1 Concessioni cimiteriali.....</u>	<u>8</u>
<u>Servizio n. 2 Iscrizione nel Registro della Cremazione.....</u>	<u>9</u>
<u>Servizio n. 3 Esumazione Estumulazione Straordinarie.....</u>	<u>9</u>
<u>Servizio n. 4 Apertura Tomba di Famiglia.....</u>	<u>10</u>
<u>Servizio n. 5 Passaporto Mortuario.....</u>	<u>11</u>
<u>Servizio n. 6 Assegnazione loculo ai sensi art. 2 bis c. 3 del regolamento comunale affidamento, conservazione e dispersione delle ceneri derivanti dalla cremazione dei defunti.....</u>	<u>12</u>
<u>Servizio n. 7 Accoglimento deceduti all' estero.....</u>	<u>13</u>
<u>Servizio n. 8 Accoglimento in deroga artt. 18/42 regolamento comunale di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali.....</u>	<u>14</u>
<u>Servizio n. 9 Onoranze Speciali.....</u>	<u>15</u>
<u>Servizio n. 10 Funerale di Povertà.....</u>	<u>15</u>
<u>Servizio n. 11 Usabilità di Tombe private.....</u>	<u>16</u>
<u>Servizio n. 12 Tumulazione Privilegiata.....</u>	<u>17</u>
<u>Servizio n.13 Nullaosta dispersione ceneri in natura.....</u>	<u>18</u>
<u>Servizio n.14 Lavori manutentivi su Tombe private.....</u>	<u>19</u>
<u>Servizio n.15 Affidamento urna cineraria a casa.....</u>	<u>20</u>
<u>Servizio n.16 Tumulazione ceneri/ossa in spazio nicchia/ossario/cinerario.....</u>	<u>21</u>
<u>Servizio n.17 Apposizione urna cineraria sopra/sotto sepoltura....</u>	<u>21</u>
<u>I NOSTRI STANDARD DI QUALITA' E IL DIRITTO AL RIMBORSO.....</u>	<u>22</u>

TABELLA STANDARD DI QUALITA'.....	24
C) RAPPORTI CON I CITTADINI.....	26
RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	26
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	27
D) INFORMAZIONI UTILI.....	28
RECAPITI E ORARI UFFICIO POLIZIA MORTUARIA.....	28
COSA FARE PER ...	29

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta del Servizio di Polizia Mortuaria serve a divulgare informazioni utili, trasparenti e complete agli utenti sul servizio offerto dall'Amministrazione e a rendere note le modalità per usufruirne con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizio e utenti. La Carta dei Servizi, infatti, è un documento in continua evoluzione, poiché con essa l'Amministrazione Comunale stipula un patto con i propri cittadini dichiarando espressamente ciò che è loro garantito attraverso la definizione di "livelli minimi di qualità" o standard di servizi misurabili.

La Carta della Qualità dei Servizi è aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

Il tutto è rendicontato attraverso schede annuali di aggiornamento che devono riportare:

RENDICONTAZIONE:

- la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta della Qualità dei Servizi;
- la rendicontazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza;
- la rendicontazione dei reclami;
- la rendicontazione dei progetti di miglioramento.

AGGIORNAMENTO:

- gli aggiornamenti al testo (come cambi di indirizzo, di numeri di telefono...);

- gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione dei servizi (aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori...).

MIGLIORAMENTO

- i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno;
- il piano di miglioramento degli standard per il nuovo anno;

L'Amministrazione e i gestori del servizio per conto dell'A.C. s'impegnano, così, a verificare costantemente il rispetto dei livelli minimi garantiti, il grado di soddisfazione dell'utenza, attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze dei cittadini.

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'utente può esercitare il diritto di tutelarsi attraverso lo strumento del reclamo (vedi sezione Reclami e suggerimenti) e dell'eventuale ricorso alle Associazioni dei consumatori iscritte presso il Registro Regionale dei Consumatori ed Utenti (Legge Regionale Veneto n. 27 del 2009 articolo 5).

A) NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

Al fine di fornirvi costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

Ecco cosa significano per noi questi principi:

UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso. *A tal proposito intratteniamo, inoltre, rapporti di collaborazione e confronto con le Associazioni dei Consumatori Associazioni iscritte presso il Registro Regionale dei Consumatori ed Utenti (Legge Regionale Veneto n. 27 del 2009 articolo 5).*

CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/03.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi nazionali della Carta della Qualità dei Servizi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Direttiva 24/03/2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

I principali riferimenti normativi della Carta della Qualità dei Servizi di Polizia Mortuaria sono:

- Deliberazione di Giunta Comunale n. 545 del 21/12/2006 "Approvazione linee - guida per la pubblicazione e l'aggiornamento delle Carte dei servizi";
- Delibera Giunta Comunale n. 13 del 27 gennaio 2011, "Approvazione procedura adozione Carte dei Servizi e Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali";
- D.P.R. n.285 del 10 settembre 1990 e s.m.c. "Regolamento di Polizia Mortuaria";

- Legge n.130 del 30 marzo 2001 "Disposizioni in materia di cremazione e dispersione delle ceneri";
- Legge Regionale n.18 del 4 marzo 2010 "Norme in materia Funeraria" e -delibere regionali attuative D.G.R.V. n.1909/2010, D.G.R.V. n.1807/2011, D.G.R.V. n.443/2014 e D.G.R.V. n.982/2014);
- Regolamento comunale di Polizia Mortuaria e dei servizi cimiteriali approvato con DCC n.32/2015;
- Regolamento comunale di affidamento, conservazione e dispersione delle ceneri derivanti dalla cremazione dei defunti;
- Ordinanza sindacale su trasporti e orari dei cimiteri n.869/2008;
- Convenzione internazionale di Berlino 10 febbraio 1937 ratificata in Italia con RD 1379/1973;
- Circolare Ministero Sanità n.24/1993;
- Circolare Ministero Sanità n.10/1998.

B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio di Polizia Mortuaria svolge attività di sportello per l'espletamento dei procedimenti previsti in materia di Polizia Mortuaria per Venezia Centro Storico - Estuario e Terraferma per il rilascio di autorizzazioni/concessioni in applicazione del Regolamento di Polizia Mortuaria (D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285), e dei Regolamenti comunali in materia funeraria. Si rivolge al cittadino colpito dall'evento luttuoso, alle imprese di onoranze funebri operanti nel territorio comunale, all'Ente gestore VERITAS SPA che gestisce i cimiteri comunali e ai cittadini che hanno bisogno di avere chiarimenti in materia e ricevere informazioni riguardo i cimiteri, alle pratiche funerarie ed agli aspetti storici architettonici dei cimiteri monumentali comunali. Il servizio offre anche uno strumento di supporto per Ambasciate e Consolati quando si tratti di deceduti all'estero che richiedono sepoltura nei cimiteri comunali o deceduti stranieri nel nostro paese che richiedono il passaporto mortuario per l'espatrio.

I servizi istituzionali svolti dall'Ufficio Polizia Mortuaria riguardano anche l'autorizzazione all'affidamento al familiare dell'urna contenente le ceneri del defunto, l'autorizzazione allo svolgimento dei funerali di povertà, l'iter

istruttorio finalizzato all'usabilità dei manufatti all'interno dei cimiteri e all'apposizione dell'urna cineraria sopra o sotto sepoltura a terra.

I SERVIZI CHE OFFRIAMO

Servizio n. 1 Concessioni cimiteriali

(Attività rivolta a persone fisiche e persone giuridiche)

<i>Cosa offre</i>	Offre la possibilità di avere in concessione i manufatti cimiteriali per la sepoltura dei propri defunti (loculi, ossari, cinerari, campo inumatorio, tombe di famiglia e aree inumatorie). Dal 2014 è possibile anche il rinnovo di concessione scaduta per ossari/cinerari/campo inumatorio pagante.
<i>Caratteristiche specifiche</i>	La concessione cimiteriale è il provvedimento amministrativo con il quale viene effettuata l'assegnazione delle sepolture private per il seppellimento dei defunti dei famigliari richiedenti. Il rilascio della concessione avviene previo pagamento del relativo canone e concede il diritto al concessionario di usare la sepoltura per un periodo prestabilito che varia a seconda del tipo di sepoltura concesso ed è stabilito dal regolamento comunale di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali (art 41). Rimane in ogni caso integro il diritto di proprietà del Comune. La concessione crea il diritto di usare la sepoltura per la collocazione dei defunti solo fino alla scadenza della concessione stessa. Il diritto di usare la sepoltura non è commercializzabile, né alienabile, né trasmissibile in eredità.
<i>A chi si rivolge</i>	All'interessato, parente, familiare e avente titolo che intende dare sepoltura a un proprio defunto. Alle associazioni enti e collettività che intendono avere aree cimiteriali per sepolture di collettività.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Per ottenere la concessione, l'utente deve presentare istanza all'Ufficio cimiteriale dell'Ente gestore Veritas spa presso i cimiteri di Mestre e San Michele in isola, allegando: 1. copia documento di Identità; In seguito Veritas spa, eseguita l'istruttoria, invia l'istanza e la concessione all'ufficio di Polizia Mortuaria per la firma e concorda con il richiedente la data dell'esecuzione e la destinazione finale del feretro. Tutti i facsimili sono scaricabili dal sito comunale di Polizia Mortuaria e disponibili presso l'ufficio.
<i>Quanto costa il servizio</i>	I canoni di concessione cimiteriali e le tariffe per i servizi cimiteriali sono pubblicati sul sito comunale ed esposti negli uffici cimiteriali. Per istanza e concessione sono richieste due marche da bollo di valore vigente

Servizio n. 2 Iscrizione nel Registro della Cremazione

(Attività rivolta a persone fisiche)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	L'Ufficio Polizia Mortuaria conserva il Registro della Cremazione ai sensi della Legge Regionale n.18/2010. L'iscrizione al Registro delle Cremazioni è effettuata su richiesta dell'interessato maggiorenne, il quale informa la Pubblica Amministrazione della volontà di essere cremato con una delle modalità previste per legge n.130/2001 (disposizioni testamentarie o iscrizione ad associazioni per la cremazione o volontà del coniuge/parente), e sceglie la destinazione delle proprie ceneri, nei modi consentiti.
<i>A chi si rivolge</i>	A tutti i cittadini maggiorenni residenti nel Comune di Venezia.
<i>Cosa offre</i>	Offre la possibilità di iscriversi nel Registro della Cremazione a maggiore garanzia di pubblicità.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	L'interessato maggiorenne presenta la richiesta di iscrizione al registro delle cremazioni direttamente all'ufficio Polizia Mortuaria. La richiesta deve essere in bollo del valore vigente e possono essere consegnate al funzionario preposto le volontà testamentarie. Tutti i facsimili sono scaricabili dal sito comunale di Polizia Mortuaria e disponibili presso l'ufficio.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Il servizio è gratuito, è richiesta una marca da bollo di valore vigente.

Servizio n. 3 Esumazione Estumulazione Straordinarie

(Attività rivolta a persone fisiche)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	L'esumazione è l'operazione cimiteriale consistente nello scavo ed estrazione (trarre la salma-resto) del feretro seppellito in terra. Con il termine esumazione straordinaria s'intende l'esumazione eseguita prima del termine dei 10 anni previsti per legge nei campi comuni e prima della scadenza della concessione nei campi paganti. L'estumulazione è l'operazione cimiteriale consistente nell'apertura del tumulo funebre (nicchia, loculo, ossario e cinerario) ed estrazione del defunto ivi tumulato. L'estumulazione è definita straordinaria quando avviene prima della scadenza della concessione. L'esumazione ed estumulazione straordinarie sono
-----------------------------------	--

	autorizzate dal dirigente competente dell'Ufficio di Polizia Mortuaria previo ottenimento del parere favorevole dell'Azienda sanitaria locale.
<i>A chi si rivolge</i>	Agli interessati, aventi titolo sul defunto, i quali per vari motivi decidono di cremare il defunto o traslare il feretro ad altra sepoltura, o ad avvenuta scadenza delle concessioni cimiteriali.
<i>Cosa offre</i>	Offre l'autorizzazione obbligatoria ad eseguire le operazioni cimiteriali richieste.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Il familiare interessato ed avente titolo deve presentare richiesta presso gli uffici cimiteriali gestiti da VERITAS spa ubicati presso il cimitero di San Michele in Isola e presso il Cimitero di Mestre. Veritas spa attiva la competente Azienda sanitaria per il parere, e quindi concorda con il richiedente la data dell'esecuzione e la destinazione finale del feretro. In seguito Veritas spa invia all'Ufficio di Polizia Mortuaria la richiesta e il parere sanitario per il rilascio dell'autorizzazione finale. Tutti i facsimili sono scaricabili dal sito comunale di Polizia Mortuaria e disponibili presso l'ufficio.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Il servizio è soggetto alle tariffe comunali per quanto riguarda il costo delle operazioni cimiteriali. Per istanza e per l'autorizzazione sono richieste due marche da bollo di valore vigente.

Servizio n. 4 Apertura Tomba di Famiglia

(Attività rivolta a persone fisiche e giuridiche)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	L'autorizzazione all'apertura della tomba di famiglia è obbligatoria sia per l'introduzione di nuova salma, resti o ceneri, sia per accertamenti finalizzati al restauro e alla manutenzione della struttura. Deve essere richiesta all'Ufficio Polizia Mortuaria dall'avente titolo. L'ufficio compie le verifiche atte ad accertare la titolarità del diritto d'uso della sepoltura.
<i>A chi si rivolge</i>	Il servizio si rivolge al concessionario di tomba di famiglia o ai famigliari eredi del concessionario e alle associazioni o enti concessionari di tombe di collettività.
<i>Cosa offre</i>	Offre l'autorizzazione necessaria all'apertura della tomba in concessione nei cimiteri comunali.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Per ottenere l'autorizzazione è necessario che il concessionario o l'avente titolo del concessionario (parente erede o discendente) presenti all'Ufficio Polizia Mortuaria (se cimiteri di Venezia ed estuario) o all'ufficio Concessioni Cimiteriali presso il cimitero di Mestre (per

	cimiteri della terraferma) l'istanza unitamente alla copia della carta di identità e consenso di altri familiari pari grado. Se la domanda è finalizzata alla tumulazione di defunti all'interno della tomba di famiglia, questi devono avere diritto d'uso, cioè essere appartenuti in vita alla famiglia del concessionario oppure essere stati dichiarati benemeriti del concessionario. Tutti i facsimili sono scaricabili dal sito comunale di Polizia Mortuaria e disponibili presso l'ufficio.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Il servizio è gratuito, sono richieste due marche da bollo di valore vigente, salve le tariffe per le operazioni cimiteriali pubblicate sul sito e disponibili presso l'ufficio.

Servizio n. 5 Passaporto Mortuario

(Attività rivolta a persone fisiche e giuridiche)

<i>Cosa offre</i>	Offre l'autorizzazione obbligatoria disciplinata dalla Convenzione di Berlino all'espatrio del defunto (salma, ceneri, resti ossei) deceduto nel territorio comunale.
<i>A chi si rivolge</i>	Si rivolge al familiare interessato, alla ditta di onoranze funebri incaricata e delegata dal familiare.
<i>Caratteristiche specifiche</i>	Il passaporto mortuario/autorizzazione all'espatrio è il documento obbligatorio per il trasporto ed espatrio di defunti ai sensi del dpr 285/90 art. 27 e segg e della Convenzione di Berlino n. 1379 del 10 febbraio 1937.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Per ottenere l'autorizzazione è necessario presentare all'Ufficio Polizia Mortuaria l'istanza con applicata marca da bollo di valore vigente ed i seguenti documenti: Passaporto per salma 1. numero protocollo e data del Permesso di Seppellimento; 2. Certificato dell'Azienda U.L.S.S. che dichiara la conformità agli artt. 30 e 32 del D.P.R. n. 285/90; 3. Certificato attestante la causa di morte di cui al disposto dagli artt. 18 e 25 del D.P.R. n.285/90; 4. Nulla osta, rilasciato dal Consolato del paese di destinazione, solo per paesi non aderenti alla Convenzione di Berlino. Passaporto per ceneri 1. numero protocollo e data del Permesso di Cremazione; 2. copia Verbale di consegna ceneri, rilasciato dal crematorio dove è avvenuta la cremazione; 3. Nulla osta, rilasciato dal Consolato del paese di

	destinazione, solo per paesi non aderenti alla Convenzione di Berlino. Passaporto per resti mortali 1. numero protocollo e data del Permesso di Seppellimento; 2. Certificazione che si tratti di resti mineralizzati rilasciata dal responsabile del cimitero; 3. Nulla osta, rilasciato del Consolato del paese di destinazione, solo per paesi non aderenti alla Convenzione di Berlino. Dal sito comunale di Polizia Mortuaria è scaricabile la modulistica e l'elenco dei paesi aderenti alla convenzione di Berlino oltre ad altre informazioni utili. Tutti i facsimili sono scaricabili dal sito comunale di Polizia Mortuaria e disponibili presso l'ufficio.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Il servizio è gratuito, sono richieste due marche da bollo di valore vigente.

Servizio n.6 Assegnazione loculo ai sensi art. 2 bis comma 3 regolamento comunale di affidamento, conservazione e dispersione delle ceneri derivanti dalla cremazione dei defunti

(Attività rivolta a persone fisiche)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Il Regolamento comunale di affidamento, conservazione e dispersione delle ceneri ha previsto all'art. 2 bis comma 3 la possibilità per il familiare di richiedere l'avvicinamento di due defunti il cui grado di parentela tra loro sia coniugio, genitore/figlio, fratelli, richiedendo la concessione di loculo per tumulare resti mortali. La richiesta può essere presentata solo se: - sono passati più di venti anni dalla tumulazione; - avviene la traslazione dei resti mortali da un cimitero comunale ad un altro sempre del Comune di Venezia; - c'è disponibilità di spazio; - c'è effettivo avvicinamento al familiare del defunto. La nuova concessione per resti mortali ha durata per il tempo mancante alla scadenza della concessione originaria.
<i>Cosa offre</i>	Offre l'autorizzazione alla concessione di loculo per resti

	mortali, per avvicinamento ad altro familiare già sepolto. L'autorizzazione è rilasciata a discrezione del Dirigente competente che valuterà caso per caso.
<i>A chi si rivolge</i>	Si rivolge al cittadino interessato a tumulare in nicchia in concessione i resti mortali estumulati e traslati da un cimitero comunale ad un altro per avvicinamento.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	L'interessato deve presentare istanza in bollo all'ufficio Polizia Mortuaria, unitamente alla copia della carta di identità. Tutti i facsimili sono scaricabili dal sito comunale di Polizia Mortuaria e disponibili presso l'ufficio.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Il servizio è gratuito. L'istanza deve essere presentata in bollo. In caso di accoglimento l'interessato deve fornire un'altra marca da bollo da apporre sull'autorizzazione.

Servizio n. 7 Accoglimento di deceduti all'estero

(Attività rivolta a persone giuridiche)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	L'Ufficio Polizia Mortuaria autorizza l'accoglimento in uno dei cimiteri comunali di salme, resti, ceneri, di cittadini residenti nel Comune di Venezia che siano deceduti all'estero. La richiesta di accoglimento viene presentata dal familiare al Consolato d'Italia del paese nel quale è avvenuto il decesso. Su comunicazione del Consolato, l'Ufficio Polizia Mortuaria si attiva al fine di accogliere il defunto in uno dei cimiteri comunali a scelta del familiare.
<i>A chi si rivolge</i>	Il servizio è rivolto ai vari Consolati d'Italia all'estero.
<i>Cosa offre</i>	La possibilità di seppellimento nei cimiteri comunali dei defunti deceduti all'estero.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Il Consolato d'Italia all'estero, su richiesta dei familiari, inoltra istanza all'ufficio di Polizia Mortuaria tramite fax allo 0039-041 274 8249 -274 8381 o pec Il servizio è regolamentato dalle normative nazionali ed internazionali
<i>Quanto costa il servizio</i>	Il servizio è istituzionale e gratuito.

Servizio n. 8 Accoglimento in deroga art. 18/42 del regolamento di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali

(Attività rivolta a persone fisiche)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Il vigente regolamento comunale di Polizia Mortuaria e dei servizi cimiteriali stabilisce (art 18) i defunti che hanno diritto al seppellimento nei cimiteri comunali (ad esempio defunti nel territorio comunale qualunque ne fosse in vita la residenza etc). L'articolo 18 prevede la possibilità di ottenere in deroga il seppellimento nei cimiteri comunale quando il defunto non sia compreso nei soggetti aventi diritto. Il vigente regolamento comunale di Polizia Mortuaria e servizi cimiteriali stabilisce inoltre che i loculi, ossari e cinerari sono assegnanti per progressività secondo l'ordine cronologico della domande. All'art. 42 è prevista una deroga sulla progressività per ottenere la sepoltura vicino a quella di altro familiare del defunto. I casi di deroga sono dettagliati negli articoli sopra citati. Tutti i facsimili sono scaricabili dal sito comunale di Polizia Mortuaria e disponibili presso l'ufficio.
<i>A chi si rivolge</i>	Si rivolge ai cittadini interessati a seppellire un proprio caro in uno dei cimiteri comunali, anche se non rientrante nelle categorie di cui all'art. 18 del vigente regolamento, per avvicinarlo ed essere quindi agevolati nella commemorazione del defunto Si rivolge a cittadini interessati a ottenere una deroga sulla progressività di assegnazione delle sepolture per avvicinamento ad altro familiare già sepolto nello stesso manufatto o manufatto vicino.
<i>Cosa offre</i>	Offre la possibilità di seppellimento nei cimiteri comunali di defunti non rientranti nei requisiti di cui all'art. 18 del regolamento e la possibilità di ottenere la sepoltura vicino ad altro familiare già sepolto nello stesso manufatto o manufatto vicino ai sensi dell'art 42 del regolamento.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	L'interessato deve presentare istanza motivata in bollo all'ufficio Polizia Mortuaria unitamente alla copia della carta di identità. L'autorizzazione è rilasciata a discrezione del Dirigente competente che valuterà caso per caso. Tutti i facsimili sono scaricabili dal sito comunale di Polizia Mortuaria e disponibili presso l'ufficio.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Il servizio è gratuito. L'istanza deve essere presentata in bollo. Il caso di accoglimento l'interessato deve fornire un'altra marca da bollo da apporre sull'autorizzazione.

Servizio n. 9 Onoranze speciali

(Attività rivolta a persone fisiche)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Le onoranze funebri speciali sono disciplinate dall'art 33
-----------------------------------	--

	del vigente regolamento comunale di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali. Sono autorizzate dall'Ufficio Polizia Mortuaria previa verifica dei requisiti e rispetto delle prescrizioni sanitarie.
<i>A chi si rivolge</i>	Il servizio si rivolge al familiare del defunto, all'avente titolo o all'esecutore testamentario
<i>Cosa offre</i>	Offre l'autorizzazione all'esecuzione di esequie solenni o onoranze speciali: ad es. ad un trasporto funebre particolare come il trasporto in gondola, oppure il corteo funebre, oppure l'allocatione di feretro in particolari ubicazioni per speciali onoranze
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	L'interessato deve presentare istanza all'Ufficio Polizia Mortuaria unitamente alla copia della carta d'identità, L'ufficio deve ottenere il parere dell'Azienda sanitaria. Tutti i facsimili sono scaricabili dal sito comunale di Polizia Mortuaria e disponibili presso l'ufficio.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Il servizio è gratuito, sono richieste due marche da bollo di valore vigente.

Servizio n. 10 Funerale di Povertà

(Attività rivolta a enti e persone giuridiche)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Il servizio è finalizzato a dare degna sepoltura alle persone decedute nel Comune di Venezia, sia residenti che non, in condizioni di indigenza, di bisogno, o per le quali vi sia disinteresse da parte dei familiari. Lo stato di indigenza è dichiarato dai Servizi Sociali in base alle informazioni assunte.
<i>A chi si rivolge</i>	Il servizio si rivolge a: 1)Servizi Sociali che si occupavano in vita della persona deceduta; 2)Direzione del Presidio ospedaliero dove è avvenuto il decesso; 3)Direzione della Casa di Riposo dove è avvenuto il decesso; 4)Associazioni caritatevoli ONLUS che assistevano in vita il defunto; 5)Responsabile del cimitero presso il quale si trova in giacenza la salma non richiesta dai familiari o di persona sconosciuta, 6) Ospedali che detengano cadaveri di persone non riconosciute o morte in solitudine.
<i>Cosa offre</i>	Il servizio consiste nella fornitura del feretro, trasporto nel territorio comunale e il seppellimento del defunto in uno dei cimiteri comunali in campo comune

<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	La richiesta di esecuzione del funerale di povertà, le cui spese sono per legge a carico del Comune dove è avvenuto il decesso, deve essere inoltrata all'Ufficio Polizia Mortuaria da parte dei soggetti di cui sopra unitamente all'eventuale documentazione e a notizie sul defunto e sui suoi famigliari. Sarà compito dell'Ufficio Polizia Mortuaria fare gli accertamenti di competenza e dare mandato all'Ente Gestore Veritas spa affinché sia data la sepoltura nella struttura cimiteriale più vicina al luogo di deposito della salma.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Il Funerale di Povertà è un servizio istituzionale a carico del Comune per i cadaveri di persone indigenti o bisognose o per le quali vi sia disinteresse da parte dei familiari o gli stessi siano indigenti.

Servizio n. 11 Usabilità di Tombe private

(Attività rivolta a persone fisiche e giuridiche)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Il certificato di usabilità delle tombe consiste nell'attestazione di rispetto del progetto approvato, delle norme igieniche sanitarie, dalla salubrità e prosciugatura dei muri al fine di potervi concedere sepoltura.
<i>A chi si rivolge</i>	Il servizio si rivolge al concessionario, privato cittadino o Ente, di tomba di famiglia o di area cimiteriale edificabile che intenda usare, ai fini della tumulazione di salme, resti o ceneri, la tomba di famiglia di nuova edificazione o ristrutturata.
<i>Cosa offre</i>	Offre la certificazione ai fini dell'utilizzo della tomba di famiglia per tumulazione dei defunti.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	L'interessato, a lavori finiti, presenta istanza allegando: relazione tecnica, elaborati grafici, collaudo statico, in duplice copia. L'ufficio di Polizia Mortuaria richiede parere endoprocedimentale all'Azienda sanitaria, da recepire nel certificato finale. Tutti i facsimili sono scaricabili dal sito comunale di Polizia Mortuaria e disponibili presso l'ufficio.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Il servizio è gratuito. l'istanza deve essere presentata in bollo e il certificato se rilasciato necessita di bollo del valore vigente.

Servizio n. 12 Tumulazione Privilegiata

(Attività rivolta a persone giuridiche e fisiche)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	La tumulazione privilegiata fuori dai cimiteri comunali è autorizzata dal Comune unicamente per onorare la memoria di chi ha acquisito in vita eccezionali benemerenze. La normativa di riferimento è: DPR n.285/1990 Legge Regionale n.18/2010 DGRV n.1807/2011 DGRV n. 2051/2007 La domanda può essere presentata solo se la persona è deceduta da almeno 5 anni.
<i>A chi si rivolge</i>	Il servizio si rivolge agli Enti o associazioni che intendano tumulare in luoghi diversi dai cimiteri i resti mortali di personaggi che hanno acquisito in vita particolari benemerenze e quando concorrano giustificati motivi di speciali onoranze
<i>Cosa offre</i>	La DGR n.2051/2007 ha trasferito in capo ai comuni veneti la competenza nel rilascio delle autorizzazioni alla tumulazione fuori dai cimiteri comunali. Il servizio offre l'autorizzazione obbligatoria prevista dal DPR n 285/90.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	L'istanza deve essere presentata all'Ufficio Polizia Mortuaria allegando tutta la documentazione richiesta dalla DGRV n. 2051/2007, Legge Regionale n. 18/2010 e DGRV n 1807/2011, fra cui: - certificato e causa di morte - parere del Sindaco relativo ai meriti del defunto - parere del Prefetto - Nulla osta Autorità Ecclesiastica (Curia Vescovile) - Biografia estinto - Nulla osta famigliari - Documentazione tecnica relativa alla tomba Tutti i facsimili sono scaricabili dal sito comunale di Polizia Mortuaria e disponibili presso l'ufficio.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Il servizio è gratuito, l'istanza deve essere presentata in bollo e anche la relativa autorizzazione.

Servizio 13 Nullaosta dispersione ceneri in natura
 (attività rivolta a persone fisiche)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	La dispersione di persone decedute fuori comune e autorizzate dallo stato civile di altro comune può avvenire nelle aree previste del territorio comunale, previo rilascio nulla osta da parte dell'ufficio di Polizia Mortuaria. La normativa di riferimento è: DPR n. 285/1990 Legge statale n. 130/2001 Legge Regionale n.18/2010 Regolamento comunale di affido, conservazione e dispersione delle ceneri
<i>A chi si rivolge</i>	Il servizio si rivolge ai familiari di defunti che hanno espresso la volontà di essere cremati e dispersi nel territorio del Comune di Venezia
<i>Cosa offre</i>	Il servizio offre il rilascio del nullaosta alla dispersione nelle aree deputate alla dispersione in natura e la delega al cerimoniere.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	L'istanza deve essere presentata all'Ufficio Polizia Mortuaria allegando tutta la documentazione richiesta dal regolamento comunale: - copia documento identificativo del richiedente - copia della autorizzazione alla dispersione delle ceneri dell'Ufficiale dello Stato civile di altro Comune - copia dell'autorizzazione al trasporto delle ceneri del Comune - istanza di delega per la funzione del cerimoniere La modulistica relativa alle istanze è scaricabile dal sito comunale unitamente ad altre informazioni utili.
<i>Quanto costa il servizio</i>	L'istanza deve essere presentata in bollo, le tariffe per le operazioni cimiteriali sono pubblicate sul sito e disponibili presso l'ufficio.

Servizio 14 Lavori manutentivi su tombe private

(attività rivolta a persone fisiche e giuridiche)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Per eseguire lavori di ordinaria manutenzione o di straordinaria manutenzione/ristrutturazione/edificazione su tombe private, l'ufficio rilascia un parere preventivo di concerto con l'Ente gestore, Veritas spa per l'operatività cimiteriale. Tale parere sarà poi allegato alla pratica
-----------------------------------	---

	edilizia successiva se necessaria. La normativa di riferimento è: DPR n.285/1990 Regolamento comunale di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali Se la domanda riguarda tombe vincolate dal punto di vista paesaggistico e monumentale occorre nullaosta della Soprintendenza dei BBAA.
<i>A chi si rivolge</i>	Il servizio si rivolge ai cittadini ed enti/associazioni che necessitano di effettuare interventi di manutenzione / ristrutturazioni sulle tombe in concessione
<i>Cosa offre</i>	Il servizio offre un parere preventivo sulla fattibilità sull'intervento proposto dal punto di vista delle normative cimiteriali e dell'operatività cimiteriale.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	L'istanza deve essere presentata all'Ufficio Polizia Mortuaria allegando tutta la documentazione richiesta: -parere della Soprintendenza ai sensi del Dlgs 22/01/2001 n 42 -documento d'identità del concessionario o erede richiedente con mandato di delega per il professionista. - 2 copie elaborati grafici -2 copie relazioni tecniche La modulistica relativa alle istanze è scaricabile dal sito comunale unitamente ad altre informazioni utili.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Il servizio è gratuito, l'istanza deve essere presentata in bollo .

Servizio n 15 Affidamento Urna Cineraria

(Attività rivolta a persone fisiche)

<i>Cosa offre</i>	Offre la possibilità di conservare presso la propria abitazione/domicilio o altra sede idonea l'urna contenente le ceneri del familiare. Comprende anche l'autorizzazione al trasporto delle ceneri dal cimitero/crematorio nel territorio comunale al luogo di conservazione.
-------------------	---

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Per l'affidamento e conservazione delle ceneri del defunto presso la propria residenza/domicilio è obbligatoria l'autorizzazione. Il familiare richiedente deve essere residente o domiciliato nel Comune di Venezia ed avere il consenso degli altri familiari pari grado. Il grado di parentela è stabilito dagli artt. 74 e seguenti del Codice Civile. Ai cittadini non residenti si suggerisce di rivolgersi ai competenti uffici del Comune di residenza, anche se il decesso è avvenuto nel territorio del Comune di Venezia, e successivamente richiedere all'Ufficio Stato Civile l' "autorizzazione al trasporto ceneri fuori comune" (vedi Servizio dedicato nella carta dei servizi di Anagrafe e Stato Civile.).
<i>A chi si rivolge</i>	All'interessato – maggiorenne e residente/domiciliato nel Comune di Venezia -, avente titolo, che nel disporre il servizio funebre sceglie la cremazione e l'affidamento dell'urna cineraria del de cuius. Non si può delegare alcuno al ritiro dell'autorizzazione presso l'ufficio Polizia Mortuaria, poiché dalla data d'istituzione del Registro delle Cremazioni (vedi sezione dedicata) vige l'obbligo di firmare il registro alla presenza del funzionario incaricato. E' possibile in caso di disabilità fisica certificata dell'istante, chiedere che la firma del registro avvenga a casa o in altro luogo di ricovero. In tal caso un delegato dell'ufficio si recherà con il registro presso il luogo di ricovero.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Per ottenere l'autorizzazione all'affidamento delle ceneri, l'avente titolo deve presentare istanza all'Ufficio Polizia Mortuaria allegando: 1. copia documento di Identità; 2. codice fiscale; 3. consenso dei familiari pari grado (nel caso ci siano). La modulistica relativa alle istanze è scaricabile dal sito comunale unitamente ad altre informazioni utili.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Il servizio è gratuito, sono richieste due marche da bollo

Servizio n.16 Tumulazione ceneri/resti ossei in spazio nicchia/ossario/cinerario

(Attività rivolta a persone fisiche)

<i>Cosa offre</i>	Offre la possibilità di tumulare le ceneri e resti ossei dei propri defunti in spazio di nicchia/ossario/cinerario in concessione per altro defunto della famiglia.
<i>Caratteristiche specifiche</i>	L'autorizzazione concede l'introduzione delle ceneri e resti ossei delle persone defunte in spazio di

	nicchia/ossario/cinerario in concessione per altro defunto della famiglia.
<i>A chi si rivolge</i>	All'interessato avente titolo, che intende ricongiungere in un unico manufatto cimiteriale i propri parenti defunti.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Per ottenere l'autorizzazione, l'utente deve presentare istanza all'Ufficio cimiteriale dell'Ente gestore Veritas spa presso i cimiteri di Mestre e San Michele in isola, allegando: 1.copia documento di Identità; In seguito Veritas, eseguita l'istruttoria, invia l'istanza e la concessione all'ufficio di Polizia Mortuaria per la firma e concorda con il richiedente la data dell'esecuzione e la destinazione finale del feretro. Tutti i fac-simile sono scaricabili dal sito comunale di Polizia Mortuaria e disponibili presso l'ufficio.
<i>Quanto costa il servizio</i>	E' richiesta una marca da bollo. Le tariffe per le operazioni cimiteriali sono pubblicate sul sito e disponibili presso l'ufficio.

Servizio n.17 Apposizione urna cineraria sopra o sotto sepoltura terra

(Attività rivolta a persone fisiche)

<i>Cosa offre</i>	Offre la possibilità di apporre l'urna contenente le ceneri del proprio defunto sopra o sotto la sepoltura a terra in campo inumatorio.
<i>Caratteristiche specifiche</i>	L'autorizzazione consente la collocazione ipogea di un urna cineraria in apposito manufatto di contenimento, adeguatamente collocato all'interno del franco di terreno sopra il feretro inumato nel campo oppure sopra la lapide, non nei campi a verde. Tale fattispecie potrà essere concessa esclusivamente in caso di decisione unanime di tutti gli aventi diritto di entrambi i defunti per un massimo di una sola urna cineraria per sepoltura. L'urna cineraria segue la scadenza concessoria della sepoltura primaria, con le conseguenze relative in caso di esumazione.
<i>A chi si rivolge</i>	All'interessato che intende ricongiungere l'urna cineraria di un proprio caro con altro familiare già sepolto a terra in campo inumatorio.

<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Per ottenere l'autorizzazione, l'utente deve presentare istanza all'Ufficio cimiteriale dell'Ente gestore Veritas spa presso i cimiteri di Mestre e San Michele in isola, allegando: 1.copia documento di Identità; In seguito Veritas, eseguita l'istruttoria, invia l'istanza e la concessione all'ufficio di Polizia Mortuaria per la firma e concorda con il richiedente la data dell'esecuzione e la destinazione finale del feretro. Tutti i fac-simile sono scaricabili dal sito comunale di Polizia Mortuaria e disponibili presso l'ufficio
<i>Quanto costa il servizio</i>	Le tariffe per le operazioni cimiteriali sono pubblicate sul sito e disponibili presso l'ufficio. È richiesta una marca da bollo.

I NOSTRI STANDARD DI QUALITA' E IL DIRITTO AL RIMBORSO

Ai destinatari del nostro Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard) individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva a garanzia della qualità dei servizi resi. Il nostro impegno si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento, anche grazie alla condivisione degli strumenti per il monitoraggio con le Associazioni dei consumatori iscritte presso il Registro Regionale dei Consumatori ed Utenti (Legge Regionale Veneto n. 27 del 2009 articolo 5). Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard è effettivamente rispettato.

Gli standard possono essere "generalisti", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dal nostro Servizio, o "specifici", ossia verificabili in prima persona dall'utente. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, prevediamo le seguenti forme d'indennizzo/rimborso, tra cui gli utenti possono scegliere, anche in base alle disponibilità:

1. "L'Atlante della Laguna" su supporto magnetico

2. una pubblicazione del Comune di Venezia sulla Laguna di Venezia o altri temi ambientali

3. una visita culturale guidata presso il cimitero monumentale di San Michele

La richiesta di rimborso, sottoscritta, corredata di tutte le informazioni e i documenti che possano servire per ricostruire e accertare l'accaduto, deve essere inviata (per posta, via fax, per posta elettronica) o presentata personalmente, entro 30 giorni da quando è stata rilevata l'anomalia, per iscritto a:

Direzione Ambiente e Politiche Giovanili

Servizio Polizia Mortuaria affari giuridici e contenzioso

San Marco 4023 – 30124 VENEZIA

Fax 0412748381

Email mortuaria.polizia@comune.venezia.it

Riconosciuta la validità della richiesta di rimborso, sarà evasa entro il tempo massimo di 30 giorni, salvo la complessità del reclamo non richieda ulteriori accertamenti. In questo caso informeremo, entro lo stesso termine, il richiedente sullo stato di avanzamento della sua pratica, segnalando l'ulteriore termine.

Nella tabella che segue, sono indicati **i fattori** da cui dipendono la qualità di ciascun servizio erogato e **gli indicatori** con i quali la stessa è misurata e i relativi standard.

TABELLA STANDARD DI QUALITA'

Il fattore di qualità scelto è:

- 1) La SODDISFAZIONE DELL'UTENTE PER I SERVIZI N. 1 E 16 ;
- 2) LA PUNTUALITA' PER GLI ALTRI SERVIZI.

Soddisfazione dell'utente intesa come intervallo di tempo fra ricevimento istanza e momento dell'avvenuta sepoltura del defunto nei servizi 1 e 16.

Puntualità intesa come intervallo di tempo fra ricezione domanda completa e rilascio autorizzazione/diniego.

Fattori Qualità	Indicatori	Standard	Tipo	Rimborso
<i>Servizio N. 1 Concessioni cimiteriali</i>	Intervallo di tempo tra ricezione dell'istanza e il momento della sepoltura del defunto	Massimo 30 giorni	Specifico	SI
<i>Servizio N. 2 Iscrizione nel Registro della Cremazione</i>	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e il rilascio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 7 giorni	Specifico	SI
<i>Servizio N. 3 Esumazione- Estumulazione Straordinarie</i>	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e il rilascio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 30 giorni	Specifico	SI
<i>Servizio N. 4 Apertura Tomba di Famiglia</i>	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e il rilascio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 15 giorni	Specifico	SI
<i>Servizio N. 5 Passaporto Mortuario</i>	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e il rilascio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 5 giorni	Specifico	SI
<i>Servizio N. 6 Assegnazione Loculo ai sensi art. 2 bis c. 3 regol comunale dispersione</i>	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e il rilascio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 30 giorni	Specifico	SI
<i>Servizio N. 7 Accoglimento di deceduti all'estero</i>	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e il rilascio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 5 giorni	Specifico	SI
<i>Servizio N. 8 Accoglimento in Deroga art. 18/42 regolamento di polizia mortuaria e dei servizi cimiteriali</i>	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e il rilascio dell'autorizzazione/diniego	Massimo 30 giorni	Specifico	SI
<i>Servizio N. 9 Onoranze Speciali</i>	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e il rilascio	Massimo 7 giorni	Specifico	SI

	dell'autorizzazione/ diniego			
<i>Servizio N. 10 Funerale di Povertà</i>	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e il rilascio dell'autorizzazione/ diniego	Massimo 30 giorni	Specifico	
<i>Servizio N. 11 Usabilità Tombe private</i>	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e il rilascio dell'autorizzazione/ diniego	Massimo 30 giorni	Specifico	SI
<i>Servizio N. 12 Tumulazione Privilegiata</i>	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e il rilascio dell'autorizzazione/ diniego	Massimo 120 giorni	Specifico	SI
<i>Servizio N. 13 Nullaosta dispersione ceneri in natura</i>	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e il rilascio dell'autorizzazione/ diniego	Massimo 30 giorni	Specifico	SI
<i>Servizio N. 14 Lavori manutentivi su Tombe private</i>	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e il rilascio dell'autorizzazione/ diniego	Massimo 30 giorni	Specifico	SI
<i>Servizio N. 15 Affidamento urna cineraria a familiare</i>	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e il rilascio dell'autorizzazione/ diniego	Massimo 15 giorni	Specifico	SI
<i>Servizio N. 16 Tumulazione ceneri/ossa in spazio ossario/cinerario/ nicchia</i>	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e il momento della sepoltura del defunto	Massimo 30 giorni	Specifico	SI
<i>Servizio N. 17 Apposizione urna cineraria sopra o sotto sepoltura a terra in campo inumatorio</i>	Intervallo di tempo tra ricezione della domanda e il rilascio dell'autorizzazione/ diniego	Massimo 30 giorni	Specifico	SI

NB l'indicatore di cui alla tabella decorre dalla data di ricezione della domanda completa in ogni sua parte, comprensiva dei documenti richiesti e marche da bollo se dovute.

C) RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini è il nostro impegno prioritario. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per favorire la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, abbiamo costituito le seguenti forme di ascolto degli utenti:

- Direttamente allo sportello in ufficio, in orario di apertura al pubblico: gli utenti saranno ricevuti ed ascoltati dagli operatori che forniranno informazioni e modulistica relativa ai servizi offerti;
- Indirizzo di posta elettronica mortuaria.polizia@comune.venezia.it: l'utente può inviare segnalazioni o richieste di informazioni e riceverà risposta stesso mezzo entro 30 giorni dal ricevimento;
- Telefonicamente, in orario di apertura al pubblico: gli operatori sono a disposizione per ascoltare gli utenti e fornire informazioni e suggerimenti.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è uno strumento a disposizione dei nostri utenti per segnalarci disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta. Il reclamo, sottoscritto, deve essere presentato, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica, in forma scritta. Il reclamo deve essere formulato in modo preciso con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I riferimenti cui inviare/presentare il reclamo sono:

Comune di Venezia

Direzione Ambiente e Politiche Giovanili

Servizio Polizia Mortuaria affari giuridici e contenzioso

San Marco 4023 – VENEZIA

Fax 0412748381

Email mortuaria.polizia@comune.venezia.it

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale risponderemo con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

I reclami possono anche essere inoltrati presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP). A disposizione degli utenti c'è anche lo Sportello Reclami e Suggerimenti attivato nella sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico del sito internet del Comune www.comune.venezia.it/urp.

La sede che riceve la segnalazione provvederà a inoltrarla all'ufficio competente per il tipo di problema segnalato. Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 30 giorni sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

In un'ottica di trasparenza tutti i reclami e tutte le segnalazioni ricevuti vengono conservati e considerati nella redazione del Piano di miglioramento della qualità del Servizio.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Ogni anno sarà eseguita almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza, tramite, ad esempio:

1. indagine quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti
2. indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc)

I risultati delle indagini saranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

D) INFORMAZIONI UTILI

RECAPITI E ORARI UFFICIO POLIZIA MORTUARIA

<i>Indirizzo</i>	Venezia San Marco Campo Manin 4023
<i>Orario di apertura pubblico:</i>	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00
<i>Telefono:</i>	041 274 8254; 041 274 8255; 041 274 8176; 041 2747925, 041 274 7959
<i>Fax:</i>	041 274 8249; 041 2748381
<i>E-mail:</i>	mortuaria.polizia@comune.venezia.it
<i>Sito Internet:</i>	http://www.comune.venezia.it/poliziamortuaria

RECAPITI UTILI

Ufficio Stato Civile

Sede di Venezia: Palazzo Cavalli, san Marco 4089
Telefono: 041.2748800

Sede di Mestre: via Cappuccina 76 / via Dante 79
Telefono: 041.2746505

Direzione dei Cimiteri Centro Storico ed Estuario

Sede: Isola di San Michele – Cimitero di Venezia

Recapito telefonico: 041.7292811 – 041.7292833

Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al sabato 8.00 – 12.00

Direzione dei Cimiteri Terraferma

Sede: P.le S.Maria dei Battuti 1/E – Cimitero di Mestre

Recapito telefonico: 041.7293151 – 041.7293166

Orario di apertura al pubblico: dal lunedì al sabato 8.00 – 12.00

COSA FARE PER ...

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che sono poste ai nostri uffici. Per facilitare l'utente sono state divise per argomento.

FUNERALI

D. Chi può richiedere il servizio funebre e/o cimiteriale?

R. Il parente prossimo del defunto. La titolarità a richiedere la sepoltura e/o la cremazione spetta, in ordine gerarchico, al coniuge, figli, fratelli, nipoti. (il grado di parentela è definito dall'artt. 74 e segg. del Codice Civile).

Il parente può chiedere la sepoltura del congiunto in uno dei sedici cimiteri comunali a sua scelta, non esistono vincoli territoriali relativi alla residenza anagrafica del defunto o del congiunto.

OPERAZIONI CIMITERIALI

D. Il campo dove è sepolto il mio familiare è in esumazione, cosa posso fare?

R. La possibilità di scelta sulla destinazione dei resti dei defunti esumati dipende dallo stato in cui sono rinvenuti: se i resti sono completamente mineralizzati possono essere raccolti in cassetta e tumulati in ossario o loculo in concessione. E' anche possibile richiederne la cremazione e destinare le ceneri secondo le modalità previste. Se invece i resti NON sono completamente mineralizzati può essere richiesta una nuova inumazione oppure la cremazione.

D. Chi è autorizzato a scegliere la destinazione dei resti di un defunto?

R. Chi si presenta agli uffici cimiteriali per manifestare la propria volontà di prendersi cura dei resti di un proprio caro si presume agisca a nome e per conto di tutti i familiari interessati e comunque responsabilmente. In caso di disaccordo fra parenti il Comune sospende la pratica e rimane estraneo alla questione.

D. C'è l'avviso di estumulazione nel recinto xx cosa posso fare per conservare i resti del mio parente là tumulato?

R. L'estumulazione è l'operazione cimiteriale obbligatoria alla scadenza della concessione. I resti estumulati a richiesta del familiare possono essere raccolti in cassetta, se completamente mineralizzati, cremati oppure inumati in campo di rotazione per 5 anni al fine di favorire la completa mineralizzazione. La destinazione finale della cassetta o dell'urna cineraria è una scelta del familiare interessato: è possibile la conservazione in cimitero, oppure la dispersione o l'affidamento delle ceneri.

IMPRESE FUNEBRI

D. Per far eseguire il funerale del proprio congiunto, ci si può rivolgere ad un'impresa di onoranze funebri con sede fuori dal territorio comunale? Tale impresa dovrà sostenere degli oneri aggiuntivi per eventuali autorizzazioni?

R. E' possibile rivolgersi a qualsiasi impresa di onoranze funebri purché autorizzata. Non ci sono oneri aggiuntivi per le ditte operanti sul territorio del Comune di Venezia ma con sede fuori dal Comune di Venezia. Le ditte devono avere tutti i requisiti previsti dalla legge.

D. Quali autorizzazioni servono per prelevare la salma dall'obitorio comunale (o altra struttura nella quale si trovi in giacenza) e trasportarla in altro comune per la cerimonia religiosa/civile e la sepoltura?

R. La normativa vigente prescrive l'autorizzazione obbligatoria al trasporto della salma dall'obitorio al cimitero in altro Comune. La richiesta deve essere presentata all'Ufficio stato civile.

Le imprese di agenzia funebre e di trasporto funebre operanti sul territorio comunale devono essere regolarmente autorizzate ad esercitare, sia che abbiano sede legale in ambito comunale che fuori comune.

CENERI

D. Si possono portare a casa le ceneri del proprio defunto marito/moglie?

Cosa devo fare? Quali sono le spese che devo sostenere? Se cambio residenza cosa devo fare per portarmi a seguito le ceneri affidate? Se vado a vivere in altro comune o altra nazione cosa devo fare?

R. Sì, il Comune di Venezia autorizza l'affidamento e la custodia dell'urna contenenti le ceneri del defunto al coniuge, figlio, genitore, parente prossimo, presso la propria residenza/domicilio. L'istanza va presentata direttamente all'Ufficio di Polizia Mortuaria, allegando 2 marche da bollo. Per altre informazioni si rimanda alla sezione relativa al servizio n. 15.

La normativa vigente prevede che se l'affidatario cambia residenza debba comunicare la variazione entro 10 giorni all'Ufficio che ha rilasciato l'autorizzazione all'affidamento.

Nel caso di emigrazione va data comunicazione anche al Comune di destinazione.

D. Si possono avere in affidamento a casa le ceneri del proprio convivente?

R. Sì, con il consenso di eventuali parenti.

D. Nel caso fosse sua volontà testamentaria, ma i figli maggiorenni si opponessero cosa devo fare?

R. E' possibile l'affidamento se è dimostrata la convivenza anagraficamente e se i discendenti diretti lo acconsentono per iscritto. Il Comune non può autorizzare l'affidamento in caso di opposizione dei parenti.

D. Si possono disperdere le ceneri dei defunti?

R. La dispersione delle ceneri deve avvenire sulla base della volontà scritta del defunto. In mancanza di disposizione testamentaria, la dispersione può avvenire per volontà del coniuge o del parente più prossimo, volontà che va manifestata all'Ufficiale di Stato Civile del Comune di decesso. Nel caso di pluralità dei parenti di pari grado, la decisione deve essere assunta all'unanimità.

D. Dove si possono disperdere le ceneri?

R. E' possibile disperdere le ceneri dei defunti:

- in natura: nel Bosco di Mestre, nel Mare Adriatico a 700 m dalla costa, nelle acque della laguna nord nella zona retrostante il cimitero di San Michele lato sud;
- nel "Giardino del Ricordo" aree apposite presso i cimiteri di Mestre, Marghera e San Michele;
- in aree private fuori dai centri abitati, previo consenso del proprietario dell'area.

D. Posso eseguire personalmente la dispersione delle ceneri del mio congiunto?

R. Sì, è possibile disperdere personalmente le ceneri del proprio congiunto, purché non sia indicato diversamente nella sua volontà testamentaria.

CONCESSIONI SPAZI CIMITERIALI E TOMBE DI FAMIGLIA

D. Come si può ottenere in concessione un loculo in un cimitero comunale? Quali sono i requisiti richiesti e quanto costa?

R. La richiesta deve essere fatta negli uffici di VERITAS SPA ubicati nel cimitero di San Michele per i cimiteri del Centro Storico ed estuario e nel cimitero di Mestre, in P.le S.Maria dei Battuti 1/e, per i cimiteri della terraferma. Il Regolamento comunale di Polizia Mortuaria e dei servizi cimiteriali limita l'ingresso nei cimiteri comunali ai residenti anche se deceduti fuori comune ecc. (vedi art 18) e prevede degli spazi riservati a richiedenti portatori di Handicap per facilitare la visita alle sepolture dei loro cari. Il richiedente/concessionario deve essere il parente più prossimo del defunto per il quale si richiede lo spazio. Lo spazio cimiteriale non può essere richiesto prima che il decesso sia avvenuto.

E' possibile richiedere la concessione di loculo in vita ai soli residenti ultraottantenni senza figli, e con famigliari ultraottantenni.

Le tariffe delle concessioni cimiteriali e delle operazioni cimiteriali sono pubbliche, approvate con provvedimento di Giunta all'inizio dell'anno. Le informazioni relative alle tariffe sono scaricabili dal sito comunale di Polizia Mortuaria. Notizie relative alla disponibilità ricettiva del cimitero vanno richieste al Gestore dei cimiteri VERITAS SPA.

D. Cosa occorre fare per installare l'illuminazione votiva sulla tomba del proprio congiunto?

R. La richiesta va presentata all'Ufficio Lampada Votiva di VERITAS SPA presso i cimiteri di San Michele in Isola o di Mestre, dal lunedì al venerdì in orario 8.30 -12.00. Il canone annuo è da pagarsi in unica soluzione annua, oppure frazionato, per mezzo di bollettino postale. Le spese per l'allacciamento sono previste sul sito di VERITAS spa. Tutte le informazioni sono reperibili presso gli uffici sotto menzionati ai seguenti indirizzi:

Servizio Lampada Votiva cimiteri di Venezia ed Estuario:

tel. 041 7292845 - lampadavotiva.veneziah@gruppoveritas.it

Servizio Lampada Votiva cimiteri di Mestre e Terraferma:

tel 041 7293175 - lampadavotiva.mestre@gruppoveritas.it

D. Si può richiedere che venga assegnato un altro posto (in deroga al regolamento comunale) se l'ubicazione della nicchia/ossario/cinerario/spazio a terra concessa per deporvi il proprio congiunto ha un'accessibilità difficoltosa e/o è distante dagli altri familiari già seppelliti?

R. Il Regolamento Comunale dispone che l'assegnazione delle sepolture segua l'ordine di disponibilità di esse (vedi art. 42); la scelta della fila del loculo in concessione viene soddisfatta purché ci sia disponibilità, il numero segue la progressione fino a esaurimento della disponibilità del manufatto. Per informazioni dettagliate sulla disponibilità, si rimanda all'Ente Gestore Veritas spa.

Il Regolamento Comunale prevede la possibilità per i portatori di Handicap di ottenere in concessione loculi posti nelle prime file, quelli più bassi, per facilitarne l'accesso.

D. Si può avere in concessione una nicchia nelle prime file nel caso in cui ci fossero difficoltà a deambulare / o si soffra di vertigini e ciò renda impossibile la salita sulle scale per raggiungere il loculo in cui è posto il defunto?

R. Se c'è effettiva disponibilità di spazi nelle prime file si può ottenere la concessione richiesta.

Il Comune di Venezia riserva comunque dei loculi nelle prime file per disabili/diversamente abili? Il richiedente deve presentare domanda corredata da verbale di invalidità che ne attesti un valore superiore al 50%.

D. Qual è l'iter per ottenere la concessione di area cimiteriale per l'edificazione di una cappellina di famiglia?

R. La richiesta di area cimiteriale per l'edificazione di tomba di famiglia deve essere presentata al Gestore dei cimiteri, il quale stila una graduatoria secondo l'ordine di arrivo delle richieste, con durata pluriennale.

L'edificazione di cappellina di famiglia è subordinata alla concessione di area cimiteriale all'uopo destinata, all'approvazione del progetto e al permesso di costruire rilasciato dal settore Edilizia del Comune.

Le modifiche esterne o l'aggiunta di elementi decorativi alle tombe di famiglia devono essere autorizzate dagli uffici competenti.

L'usabilità della tomba di famiglia deve essere richiesta all'Ufficio Polizia Mortuaria.

ACCOGLIMENTO

D. Quando avverrà l'esumazione, si possono portare i resti del proprio parente in uno dei cimiteri veneziani?

R. Nei cimiteri comunali sono accolte le ceneri o i resti dei parenti defunti se accoglibili ai sensi dell'art 18 del regolamento comunale di Pm e su richiesta dei residenti.

CIMITERI

D. Qual è l'orario di apertura dei cimiteri comunali?

R. L'orario di apertura dei cimiteri comunali è legato al cambio dell'ora:

- nel periodo ora legale i cimiteri sono aperti dalle 8.00 alle 18.00
- nel periodo ora solare i cimiteri sono aperti dalle 8.00 alle 16.30.

I cimiteri di: San Michele, San Nicolò, Mestre e Marghera, anticipano l'apertura alle ore 7.30 durante tutto l'anno.

Nei giorni di Natale, Capodanno e Pasqua i cimiteri anticipano la chiusura alle ore 12.00.

I cimiteri comunali sono 16 distribuiti sul territorio comunale insulare e non. Si possono visitare durante l'orario di apertura attenendosi a qualche semplice regola:

- avere un comportamento ed un abbigliamento consono ai luoghi
- non consumare cibi o bevande
- non gettare rifiuti a terra
- non fumare
- non fotografare lapidi e/o foto se non con autorizzazione

PERSONE DIVERSAMENTE ABILI

D. E' possibile accedere alle strutture cimiteriali in sedia a rotelle?

R. Le strutture cimiteriali comunali non presentano barriere architettoniche per quanto riguarda l'accesso ad esse. All'interno delle medesime esistono dei

violetti principali accessibili in sedia a rotelle, ma non tutti i violetti minori sono praticabili in sedie a rotelle poiché in terra battuta o in ghiaio.

I servizi igienici sono presenti in tutti i plessi cimiteriali; i servizi igienici per le persone diversamente abili sono presenti presso i cimiteri di San Michele, Malamocco, Mestre, Marghera Chirignago, Favaro Veneto, Campalto, Trivignano e Sant'Erasmus.

L'Ufficio Polizia Mortuaria è accessibile a tutti perché ubicato al piano terra del palazzo Ex Carive in C.po Manin, San Marco 4023, e non esistono barriere architettoniche tra la pubblica via e l'ufficio medesimo.

Il percorso tra la fermata della linea 1 ACTV denominata "Rialto" e l'ufficio non presenta barriere architettoniche per le persone diversamente abili.