



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI OPERATIVI, CIMITERI, PATRIMONIO

Ufficio Servizi Operativi, Cimiteri, Patrimonio

Piazza Nassirya - 06081 S. Maria degli Angeli - Assisi (PG)

Tel. 075.81.38.445-446 / Fax 075.81.38.415

<http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/>

E.mail: servizioperativi@comune.assisi.pg.it

1. Orari di apertura al pubblico:

**Martedì-
Mercoledì –Venerdì** **10.00-13.00**

Giovedì **15.30-17.30**

2. Servizi al Cittadino

Servizi Operativi

Gli obiettivi fondamentali dell'Ufficio sono i seguenti:

a) manutenzione del patrimonio dell'ente;

All'Ufficio compete in via indicativa realizzare quanto segue:

- la progettazione, programmazione e gestione degli interventi di manutenzione ordinaria del patrimonio comunale e delle reti;
- la manutenzione stradale e del verde pubblico;
- la manutenzione della rete di pubblica illuminazione;
- la manutenzione cimiteriale;
- l'installazione e manutenzione della segnaletica stradale di tipo orizzontale e verticale;
- l'esecuzione degli interventi in economia con personale operaio e non;
- la verifica e istruttoria tecnica di progetti (redatti e approvati a cura dei proprietari frontisti) per la modifica e/o la manutenzione di strade vicinali, con concessione del contributo pubblico;
- l'attuazione degli interventi di prevenzione e protezione in conformità alle indicazioni del Responsabile del servizio di prevenzione e protezione;
- la gestione delle dismissioni e/o sdemanializzazioni delle strade vicinali;
- l'allestimento diretto e/o la concessione di strutture provvisorie per manifestazioni pubbliche ed altre attività temporanee patrocinate dal Comune. In presenza di manifestazioni o iniziative a carattere turistico e socioculturale che richiedono l'intervento istruttorio di altri Uffici, la concessione delle strutture in argomento (palco, transenne, ecc.), se richieste, avviene con lo stesso atto proposto o adottato da quest'ultimi Uffici.
- la manutenzione di attrezzi, automezzi, macchine operatrici, macchine utensili;
- l'adozione di tutte le misure di sicurezza previste dalla legge in materia antinfortunistica sui cantieri di lavoro condotti in economia con il personale operaio interno l'amministrazione;
- la gestione dei mezzi e dei magazzini comunali;
- la gestione degli acquisti delle materie prime, materiali, attrezzature e provviste in genere, necessari all'esecuzione degli interventi di competenza;
- la gestione operativa, organizzativa e funzionale del personale operaio;
- gestione dei rapporti con l'Agenzia per la Forestazione in relazione alla manutenzione delle strade di montagna e della ripulitura di fossi e scoline;
- la redazione e gestione del "Piano Neve" e relativi interventi di emergenza;
- la gestione dei bagni pubblici;
- la gestione del canile comprensoriale;
- l'organizzazione e la gestione del servizio di reperibilità, finalizzato a garantire, al di fuori dell'orario di servizio, gli interventi urgenti, non rinviabili ed indispensabili a garanzia della sicurezza, incolumità ed igiene pubblica;
- procedimenti legati alla Convenzione Intercomunale per la gestione del Parco del Monte Subasio;
- presa in carico delle opere e aree di urbanizzazione a seguito di convenzioni urbanistiche e o altri accordi equivalenti;

- istruttoria domande per potature o abbattimento alberi
- le concessioni permanenti relative ai sottoservizi.
- quant'altro pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate.

Protezione Civile

- la redazione ed aggiornamento del piano comunale di protezione civile;
- l'individuazione delle aree soggette a rischio specifico;
- il coordinamento delle varie attività di protezione civile ordinarie con esclusione dei gruppi di volontariato. In caso di evento calamitoso si applicano le norme di cui al piano di protezione civile;
- la verifica ed istruttoria ordinanze di inagibilità di immobili pubblici e privati danneggiati da eventi calamitosi;
- il coordinamento e la gestione di eventi di particolare rilevanza specifica e di grandi eventi;
- quant'altro pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate.

Patrimonio

Gli obiettivi fondamentali dell'Ufficio sono i seguenti:

- a) gestire e valorizzare il patrimonio immobiliare dell'ente

All'Ufficio compete in via indicativa realizzare quanto segue:

- la gestione amministrativa e destinazione d'uso dei beni di proprietà comunale appartenenti al demanio ed al patrimonio disponibile o indisponibile;
- la tenuta e aggiornamento dell'inventario e la valutazione dei beni mobili ed immobili comunali;
- la locazione di immobili di proprietà Comune e gestione delle locazioni in cui il Comune è conduttore;
- la gestione dei rapporti patrimoniali con le società di telefonia mobile i cui impianti ricadono su proprietà pubblica;
- le alienazioni di beni patrimoniali o già beni demaniali;
- l'alienazione del materiale fuori uso;
- le alienazioni di relitti e costituzione o trasformazione dei diritti di superficie;
- le stime e perizie tecniche per la compravendita di immobili;
- l'istruttoria delle pratiche catastali relative ai beni di proprietà dell'Ente;
- la redazione tipi mappali, frazionamenti, accatastamenti di immobili;
- l'acquisizione al patrimonio di beni immobiliari ed opere di urbanizzazione;
- la pianificazione delle risorse del patrimonio immobiliare e relativi programmi attuativi;
- alienazione particelle di terreno non più utilizzate ai fini pubblici;
- acquisizione di beni immobili;
- quant'altro pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate.

CONCESSIONE E VIGILANZA SULL' USO DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE PUBBLICO.

Per quanto riguarda le modalità di concessione e/o locazione dei beni immobili di proprietà comunale, la struttura si dovrà occupare in particolare:

1. di definire il canone da corrispondere al Comune determinato sulla base dei valori correnti di mercato per tutti i beni;
2. di curare l'intero procedimento concessorio dal bando di gara, ove richiesto, fino alla stipula del contratto;
3. di controllare e vigilare sulla corretta esecuzione del contratto sotto il profilo del rispetto dei vincoli di destinazione, della conservazione del bene e del regolare pagamento del canone e delle utenze;
4. di fornire all'Ufficio Ragioneria gli elementi necessari (comprese le comunicazioni ricevute dai vari Uffici) per gli adempimenti correlati al bilancio ed ai dati patrimoniali.

➤ **Relativamente ai locali concessi ad Associazioni e/o Enti che svolgono attività in campo sociale, culturale, turistico ecc., compete agli Uffici Responsabili per materia:**

- a. definire accordi di collaborazione per progetti di particolare rilevanza sociale, senza finalità di lucro e/o finalizzati alla prestazione di servizi d'interesse pubblico e/o di carattere istituzionale ecc. Tali accordi possono prevedere che i servizi richiesti vadano a scapito del canone di locazione come determinato dall'Ufficio patrimonio;
- b. assegnare, in conformità allo specifico regolamento, contributi ordinari/straordinari ai concessionari di beni comunali a scapito del canone concessorio;
- c. inviare all'Ufficio Patrimonio gli accordi/atti di cui ai precedenti punti 1 e 2 per costituire parte integrante e sostanziale del contratto concessorio del bene immobile;
- d. vigilare sul corretto rispetto degli accordi di cui al punto a) e riferire annualmente in via formale all'Ufficio patrimonio.

Nel caso l'Amministrazione intenda **concedere in locazione e/o comodato ad Associazioni del territorio un immobile di proprietà comunale che necessita, per essere utilizzato, di lavori di manutenzione, adeguamento o migliorie**, sarà possibile prevedere nel contratto lo scapito di questi dal canone annuo. In questo caso sarà cura del Dirigente del Settore Infrastrutture adottare le necessarie misure di raccordo tra l'Ufficio Patrimonio e gli altri uffici competenti, affinché venga garantita la regolare esecuzione dei lavori e successiva rendicontazione finanziaria da trasmettere all'Ufficio Ragioneria per gli adempimenti correlati al bilancio ed ai dati patrimoniali.

Nel caso l'Amministrazione intenda **concedere in locazione, sponsor e/o comodato ad Associazioni o aziende del territorio un immobile di proprietà comunale in cambio di prestazione di servizio**, sarà possibile prevedere nel contratto lo scapito del valore del servizio da canone annuo. In questo caso sarà cura del Dirigente del Settore Infrastrutture adottare le necessarie misure di raccordo tra l'Ufficio Patrimonio e l'Ufficio competente per materia affinché venga garantita la regolare esecuzione del servizio e successiva rendicontazione finanziaria da trasmettere all'Ufficio Ragioneria per gli adempimenti correlati al bilancio ed ai dati patrimoniali.

Cimiteri

Gli obiettivi fondamentali dell'Ufficio sono i seguenti:

- a) programmare e progettare gli interventi sui cimiteri, prevedendo anche ampliamenti;
- b) gestire la manutenzione degli stessi;
- c) gestire il flusso economico delle concessioni, dell'illuminazione;

All'Ufficio compete in via indicativa realizzare quanto segue:

- la programmazione degli interventi di sistemazione e di costruzione in aree cimiteriali;
- la redazione del piano regolatore dei cimiteri;
- l'istruttoria delle pratiche di edilizia privata cimiteriale;
- il rilascio di concessioni cimiteriali e la predisposizione dei relativi contratti;
- l'attività amministrativa di polizia mortuaria;
- l'illuminazione votiva dei cimiteri;
- la gestione dello smaltimento dei rifiuti (anche speciali) cimiteriali;
- la custodia e manutenzione straordinaria dei cimiteri;
- la gestione dei rapporti con le società che svolgono servizi cimiteriali per conto dell'Amministrazione in regime di convenzione;
- la predisposizione capitolati e gara d'appalto per esternalizzazione servizi cimiteriali;
- quant'altro pertinente, riferito o accessorio alle materie sopraelencate.

2.2 Cremazione:

Le operazioni di cremazione trovano la loro disciplina in fonti di rango primario e secondario:

- a livello nazionale, nella L. 130 del 30.03.2001;
- a livello regionale, nella Legge della Regione Umbria 21 luglio 2004, n. 12;
- a livello comunale, nel Regolamento di Polizia Mortuaria e di gestione dei cimiteri comunali, approvato con D.C.C. n. 26 del 06 agosto 2020, ed in particolare nel Capo V.

Il presente documento operativo ha la finalità di disciplinare aspetti tecnici relativi all'effettuazione delle operazioni di dispersione delle ceneri e funge da documento istruttorio alla base della modifica del Regolamento di Polizia Mortuaria sopra richiamato, da approvare con deliberazione di Consiglio Comunale non appena sarà concluso l'iter di verifica di tutte le disposizioni, anche contenute in altri capi, che necessitano di revisione, aggiornamento od integrazione di dettaglio.

La cremazione, alternativa all'inumazione e alla tumulazione, è una forma di trattamento del cadavere attraverso la sua combustione e conseguente riduzione in ceneri. Il Comune non dispone di impianto di cremazione e, conseguentemente, per procedere alla cremazione, si avvale dell'impianto funzionante più vicino.

L'autorizzazione alla cremazione è rilasciata, nel rispetto dei principi e delle modalità di cui alla Legge 30 marzo 2001, n. 130, dall'Ufficiale dello stato civile del Comune di decesso, che informa il Comune di ultima residenza del defunto. Nel caso in cui la cremazione sia eseguita dopo un primo periodo di inumazione o tumulazione, la competenza è del Comune di sepoltura. In caso di decesso all'estero l'autorizzazione è accordata dopo che sia avvenuto il trasporto del cadavere.

Secondo quanto prescritto dalla Legge 130/2001, dalla Legge Regionale dell'Umbria n. 12/2004 ed in base alle indicazioni dalla deliberazione della Giunta regionale dell'Umbria n. 603 del 30/03/2005, le ceneri risultanti dalla cremazione di un cadavere possono essere:

- tumulate;
- inumate;
- affidate al coniuge o ad un familiare di primo grado;
- disperse.

La dispersione delle ceneri è autorizzata dall'Ufficiale dello stato civile del Comune di decesso, che ne trasmette copia al Comune di ultima residenza del defunto, se diverso da quello di morte. Qualora la dispersione debba essere eseguita in altro Comune, l'Ufficiale dello stato civile trasmette a quest'ultimo copia della autorizzazione rilasciata.

Ai fini della dispersione delle ceneri, è necessario che vi sia stata la volontà, espressa per iscritto, manifestata in vita dal "de cuius". È esclusa la possibilità di presentazione da parte dei familiari di una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445/2000, in merito alla circostanza di essere a conoscenza della volontà del defunto in merito alla succitata dispersione.

È consentita la dispersione di ceneri che siano già state tumulate. In questo caso l'autorizzazione è rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile del Comune in cui le ceneri sono deposte.

La dispersione è eseguita nel luogo e secondo le modalità stabilite in vita dal defunto o, in mancanza di precisazioni da parte dello stesso, in base alle indicazioni del coniuge o dei familiari. Può essere eseguita:

- a) nel cinerario comune presso il Cimitero Vecchio di S. Maria degli Angeli, alla presenza del custode, che annota l'operazione nel Registro di cui all'art. 52 del d.P.R. 285/90;
- b) nel cimitero di Giardino dei Ricordi, presso il Cimitero Vecchio di S. Maria degli Angeli;
- c) in area privata fuori dei centri abitati;
- d) in natura, area di proprietà del Comune F. 90 Part. 51, adiacente al Cimitero Monumentale di Assisi e confinante con il Sito FAI – Bosco di S. Francesco;
- e) in natura e specificatamente: in mare; montagna (e specificatamente sul Monte Subasio, su area individuata con Atto deliberativo di Giunta Regionale n.694 del 23.07.2021, denominata Monte San Rufino), lago, fiume, aria.

La dispersione in area privata è ammessa con il consenso formale del proprietario dell'area, in qualunque forma manifestato, e non può dare luogo ad attività lucrative.

L'istanza di effettuazione della dispersione, in bollo, compilata secondo il modello n. 15/REV. 0 reperibile sul sito internet istituzionale del Comune di Assisi, deve essere presentata all'Ufficio Cimiteri mediante consegna a mano oppure invio a mezzo posta elettronica e deve essere corredata di:

- copia di documento di riconoscimento in corso di validità del sottoscrittore;
- certificato di morte del de cuius;
- autorizzazione alla cremazione;
- autorizzazione alla dispersione.

La dispersione in area privata è ammessa con il consenso formale del proprietario dell'area, in qualunque forma manifestato, e non può dare luogo ad attività lucrative.

La dispersione in natura è consentita previo nulla osta degli Enti e dei Soggetti preposti alla cura dell'ambito territoriale in cui si intende effettuare la succitata operazione, nel rispetto delle normative vigenti in materia di tutela dell'ambiente. La dispersione in aree di proprietà comunale è autorizzata dal Responsabile dell'Ufficio Cimiteri.

Lo spargimento delle ceneri è consentito in campagna ed in montagna, a distanza di oltre 200 mt. da qualunque insediamento abitativo, nei laghi ad oltre 100 m. dalla riva e nei tratti di fiume liberi da natanti e manufatti.

Con ordinanze del Sindaco sono individuati i siti fluviali idonei alla dispersione delle ceneri, con esclusione di quelli soggetti a campionamenti per l'idoneità della balneazione.

La dispersione delle ceneri è vietata:

- nei centri abitati come definiti dall'art. 3, comma 1 n. 8 del Nuovo Codice della Strada, D.Lgs. 30 aprile 1992 n. 285 e succ. mod.ni ed int.ni;
- nelle aree adibite a verde attrezzato o giardini pubblici;
- in tutte le zone di rispetto previste a tutela dei punti di captazione, derivazione o di salvaguardia delle acque superficiali, sotterranee, di falda o di pozzo da destinarsi al consumo umano.

Una volta rilasciato il nulla osta all'effettuazione dell'operazione, vengono concordati con l'Ufficio Cimiteri la data e l'ora della stessa.

La dispersione delle ceneri è eseguita dalla persona individuata dal "de cuius". In mancanza di tale indicazione, è effettuata dal coniuge, da altro familiare avente diritto, dall'esecutore testamentario, dal Presidente di Associazione riconosciuta che abbia tra i propri fini statutari quello della cremazione dei cadaveri degli iscritti cui il defunto aderiva in vita o, infine, da personale autorizzato del Comune. La persona che procede all'operazione deve presentarsi nell'ora e nel giorno fissati, munito dei documenti in originale, della ricevuta di pagamento del costo dell'operazione e con l'urna contenente le ceneri opportunamente sigillata.

Effettuato lo spargimento, l'operatore incaricato dall'Ufficio Cimiteri di seguire l'operazione verifica che le ceneri siano state tutte disperse e redige apposito verbale (mod. n. 16/REV 0), sottoscritto dall'operatore e dalla persona che ha effettuato la dispersione, in n. 3 (tre) originali di cui uno rilasciato al richiedente l'operazione, uno conservato agli atti d'ufficio ed uno inviato all'Ente od Organo che ha autorizzato la dispersione. Il verbale contiene, tra l'altro, il nominativo della persona cui è affidata l'urna che ha contenuto le ceneri disperse.

La dispersione delle ceneri non autorizzata o eseguita con modalità diverse da quelle espresse in vita dal defunto configura il reato di cui all'art. 411 del codice penale.

2.3 Illuminazione Votiva:

Il servizio illuminazione votiva è stato internalizzato e viene gestito dall'Ufficio Cimiteri per il suo funzionamento si rimanda alla carta di Servizi attinente il rapporto tra ente e cittadino per la gestione delle luci votive approvata con D.G.C. n. 197 del 11/12/2017.

3. Relazioni con l'Utenza:

- Le relazioni con i Tecnici esterni devono essere improntati su un piano di reciproca collaborazione e rispetto delle normative vigenti;
- L'Istruttore tecnico e/o amministrativo che si correla con l'Utenza, dovrà tenere atteggiamenti consoni al ruolo che ricopre, comportandosi con competenza, educazione e riservatezza;
- Gli stessi Istruttori sono tenuti ad attenersi alle direttive del proprio Dirigente o Responsabile dell'Ufficio evitando iniziative intraprese in modo autonomo.

4. Modulistica

L'eventuale modulistica predisposta dall'Ufficio Servizi Operativi, Cimiteri, Patrimonio è consultabile e scaricabile nel sito istituzionale dell'Ente sotto la voce <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/servizi-operativi/>

5. Standard di qualità dei servizi

Nel sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/servizi-operativi/> sono riportati gli standard di qualità dei servizi. L'Ufficio Servizi Operativi, Cimiteri, Patrimonio s'impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'Utenza (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

6. Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Il reclamo evidenzia una difformità tra quanto previsto nella Carta dei Servizi e quanto effettivamente erogato. L'Utente dovrà formalizzare il reclamo relativo ai servizi erogati indicando chiaramente tutti gli elementi utili all'individuazione del problema o della segnalazione e farlo pervenire direttamente dall'Ufficio Servizi Operativi, Cimiteri, Patrimonio anche tramite l'impiego di supporti informatici. L'Utente potrà utilizzare il modello predisposto dal Comune di Assisi, disponibile presso l'Ufficio Servizi Operativi, Cimiteri, Patrimonio o sul sito internet del Comune.

L'Ufficio Servizi Operativi, Cimiteri, Patrimonio è tenuto a formalizzare una risposta scritta entro 30 giorni. I reclami, prima di essere accolti, sono soggetti ad una valutazione della loro fondatezza da parte del Dirigente del Settore Infrastrutture e/o Responsabile dell'ufficio.

Anche le segnalazioni e i suggerimenti dell'Utenza, utilizzati dall'Ufficio Servizi Operativi, Cimiteri, Patrimonio per il miglioramento dei servizi erogati, possono essere inoltrati direttamente al Dirigente del Settore Infrastrutture o utilizzando i supporti informatici.

7. Valutazione e monitoraggio del servizio

Per i servizi regolamentati dall'Ufficio Servizi Operativi, Cimiteri, Patrimonio effettua, almeno una volta l'anno, un'indagine rivolta ad un campione di Utenza sulla qualità percepita e sul grado di soddisfazione rilevato. L'indagine è realizzata principalmente attraverso l'impiego di un questionario di soddisfazione, disponibile anche presso l'Ufficio Servizi Operativi, Cimiteri, Patrimonio e sul sito internet <http://www.comune.assisi.pg.it/uffici/servizi-operativi/>. I risultati delle rilevazioni possono essere impiegati dall'Ufficio Servizi Operativi, Cimiteri, Patrimonio per migliorare la propria organizzazione e l'erogazione del servizio e potranno essere periodicamente pubblicati sul sito internet.

COMUNE DI ASSISI – SERVIZI OPERATIVI, CIMITERI, PATRIMONIO
RESPONSABILE GEOM. FRANCO SIENA