



CATANZARO SERVIZI S.P.A.

Carta dei Servizi

Servizi Cimiteriali

INDICE

Chi siamo	3
La Carta dei Servizi	4
Normativa di Riferimento	4
I Principi Fondamentali	5
I Servizi Erogati	6
Operazioni Cimiteriali	6
- Inumazione	
- Tumulazione	
- Esumazione	
- Estumulazione	
- Traslazione	
Illuminazione Elettrica Votiva	8
Manutenzione ordinaria di strutture ed impianti	9
Manutenzione ordinaria del verde cimiteriale	9
Uffici Amministrativi del Servizio Cimiteri	10
Orario Accesso Cimiteri	11
Tariffe e Pagamenti	12
Decesso e Organizzazione funerale	13

CHI SIAMO

La Catanzaro Servizi S.p.A. è una società partecipata costituita nel 2000 con la partecipazione del Comune di Catanzaro e di Italia Lavoro S.p.A., con il duplice obiettivo di esternalizzare una serie di servizi pubblici locali, fino ad allora in capo all'Amministrazione Comunale o in molti casi mai erogati, e contemporaneamente stabilizzare un bacino di lavoratori precari utilizzati dall'Ente nell'ambito dei LSU-LPU. La Società diventa operativa nel 2001, con l'affidamento diretto di molteplici servizi da parte dell'Amministrazione Comunale di Catanzaro, e la sua evoluzione ha portato nel 2006 all'acquisizione da parte del Comune del pacchetto azionario detenuto da Italia Lavoro S.p.A., diventando quindi una multiservizi a totale partecipazione del Comune di Catanzaro, che ne esercita oggi il controllo analogo.

Attualmente la Catanzaro Servizi S.p.A. si occupa della gestione del cimitero urbano di Via Paglia e dei cimiteri frazionali di Gagliano, Santa Maria e Catanzaro Lido.

In particolare la Società assicura la manutenzione ordinaria e la custodia delle strutture cimiteriali, la stipula delle concessioni, l'attività amministrativa ed operativa relativa ad inumazioni, tumulazioni, esumazioni, estumulazioni e traslazioni dei defunti, la gestione della luce votiva, la gestione dell'obitorio e la manutenzione del verde.

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi Cimiteriali è un documento redatto dall'ente gestore del servizio con un duplice scopo: creare un rapporto diretto tra il gestore e i propri utenti e informare questi ultimi circa l'offerta dei servizi e le modalità per usufruirne.

Per 'utenti' si intendono i cittadini interessati dal servizio che richiedono una prestazione funeraria, stabilendo un rapporto – anche economico – con Catanzaro Servizi S.p.A. Gli 'utenti' hanno diritto ad una esecuzione delle attività richieste secondo le modalità e gli standard di qualità definiti dal documento.

In particolare la Carta:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- D.P.R. n. 285/1990 Regolamento di Polizia Mortuaria;
- Circolare Ministero della Sanità n. 24/1993;
- Circolare Ministero della Sanità n. 10/1998;
- Regolamento comunale di Polizia Mortuaria approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 260 del 22 dicembre 1995;
- Legge Regionale n. 48 del 29 novembre 2019;
- Normative (disposizioni, ordinanze, DPCM, leggi, ecc.) in materia di contrasto alla diffusione del Sars-Cov 2 (Covid-19);
- D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali ai quali Catanzaro Servizi S.p.A. si ispira sono i seguenti:

A) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Catanzaro Servizi S.p.A. eroga i suoi servizi con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono garantendo che nessuna distinzione o discriminazione nell'erogazione dei servizi cimiteriali possa essere compiuta per motivi inerenti a sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

Catanzaro Servizi S.p.A. garantisce gratuitamente alle persone indigenti e/o senza riferimenti familiari una dignitosa sepoltura; lo stato di indigenza deve essere certificato da relazione redatta dal competente settore Servizi Sociali del Comune di Catanzaro.

B) Continuità

Catanzaro Servizi S.p.A. assicura un funzionamento continuo e regolare nell'erogazione dei servizi.

Qualora l'erogazione dei servizi non sia possibile per cause di forza maggiore e/o indipendenti dalla volontà dell'Ente, Catanzaro Servizi S.p.A. si impegna ad informare tempestivamente i cittadini in merito alle misure adottate per ridurre al minimo il disagio attraverso la pubblicazione della sospensione nella home page del sito www.catanzaroservizi.it sezione SERVIZI CIMITERIALI, affiggendo avvisi nelle bacheche cimiteriali ovvero pubblicizzando l'evento tramite quotidiani locali.

C) Diritto all'informazione, partecipazione e trasparenza

Catanzaro Servizi S.p.A. promuove la partecipazione dei cittadini al servizio pubblico mettendo a disposizione strumenti utili a comunicare suggerimenti, richieste, reclami.

Ogni cittadino ha il diritto ad una chiara ed esaustiva informazione sui servizi offerti da Catanzaro Servizi S.p.A. nonché sui relativi costi, modalità e tempi di esecuzione.

D) Efficacia ed efficienza

Catanzaro Servizi S.p.A. persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio gestito attraverso la ricerca, lo sviluppo e l'adozione di nuove soluzioni tecnologiche e organizzative.

E) Privacy

Catanzaro Servizi S.p.A. s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e al Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 "Regolamento generale sulla protezione dei dati".

I SERVIZI EROGATI

Catanzaro Servizi S.p.A. gestisce i seguenti servizi:

- Servizio di apertura e chiusura dei cimiteri, custodia delle aree e strutture cimiteriali;
- Servizio di "sepoltura" mediante inumazione e tumulazione di cadaveri, di resti ossei, resti mortali e ceneri;
- Servizio di esumazione ed estumulazione ordinaria e straordinaria;
- Servizio di traslazione, trasporto salme presso obitorio su richiesta della Autorità Giudiziaria o dell'Autorità Sanitaria, ovvero su richiesta dei familiari;
- Gestione del deposito osservazione salme/obitorio;
- Illuminazione elettrica votiva (contratti, allacciamenti, distacchi);
- Manutenzione ordinaria delle strutture edili e degli impianti cimiteriali;
- Manutenzione del verde cimiteriale;
- Servizi amministrativi

OPERAZIONI CIMITERIALI

Le operazioni cimiteriali sono tutte quelle attività necessarie a garantire il servizio cimiteriale e i relativi servizi correlati.

Catanzaro Servizi S.p.A. si impegna a svolgere tutte le operazioni con perizia e diligenza facendo riferimento alle norme di polizia mortuaria, di igiene pubblica e di sicurezza sul lavoro.

Inumazione

L'inumazione consiste nella sepoltura del feretro in fosse scavate in terra. Può riguardare sia deceduti a termine del funerale, sia resti mortali a seguito di esumazione o estumulazione. Gli Uffici Amministrativi del Servizio Cimiteri predisporranno il personale per eseguire i lavori secondo quanto di seguito riportato:

- Trasporto del feretro dalla sala mortuaria fino al posto di inumazione;
- Deposizione del feretro nella fossa, chiusura e riempimento della stessa fossa con terra vegetale;
- Pulizia dell'area circostante il sito di inumazione, successiva aggiunta di terreno fino al definitivo livellamento;
- Collocazione nella testata della fossa di cartello indicante gli estremi identificativi del defunto.

Tumulazione

La tumulazione consiste nella sepoltura di feretri, resti ossei e ceneri in posti sepolcrali costruiti con opere murarie (es. loculi, cripte, cappelle e ossari). Può riguardare sia deceduti a termine del funerale, sia resti mortali precedentemente sepolti e poi esumati o estumulati. Gli Uffici Amministrativi del Servizio Cimiteri predisporranno il personale per eseguire i lavori secondo quanto di seguito riportato:

- Apertura del manufatto con rimozione di eventuali lapidi di chiusura;
- Trasporto del feretro/cassetta/urna dalla sala mortuaria fino al posto di tumulazione;
- Immissione del feretro/cassetta/urna nel tumulo;
- Chiusura del tumulo a norma di legge con muro di mattoni pieni o tamponamento prefabbricato, stuccatura e intonacatura della chiusura;
- Pulizia dell'area circostante il sito di tumulazione.

Esumazione

L'esumazione è il disseppellimento di un defunto precedentemente inumato per la verifica dello stato trasformativo della salma. Gli Uffici Amministrativi del Servizio Cimiteri predisporranno il personale per eseguire i lavori secondo quanto riportato:

- Rimozione lapide/cippo o escavazione della fossa con mezzi meccanici o a mano fino al raggiungimento dei resti;
- Verifica dello stato trasformativo e raccolta dei resti mortali in apposita cassa lignea (qualora destinati a reinumazione) o di zinco (qualora destinati a tumulazione);
- Raccolta dei materiali di risulta (lapidi, marmi, cordoli, ecc) da festinare allo smaltimento;
- Chiusura della fossa e pulizia della zona circostante a questa;
- Trasporto e smaltimento dei rifiuti cimiteriali per le operazioni di esumazione, nei modi di legge.

Estumulazione

Per estumulazione si intende la verifica dello stato trasformativo della salma posta in un loculo, al fine di compiere le operazioni conseguentemente ammesse e programmate. Gli Uffici Amministrativi del Servizio Cimiteri predisporranno il personale per eseguire i lavori secondo quanto riportato:

- Apertura del manufatto con rimozione di eventuali lapidi di chiusura ed estrazione del feretro;
- In caso di cadavere mineralizzato: raccolta dei resti ossei in apposita cassetta metallica (qualora destinati a tumulazione) o in materiale biodegradabile (qualora destinati a ossario comune);
- In caso di cadavere non mineralizzato: raccolta dei resti mortali in apposita cassa lignea (qualora destinati a reinumazione) o di zinco (qualora destinati a tumulazione);
- Raccolta dei materiali di risulta destinati allo smaltimento e pulizia zona circostante.

Traslazione

Per traslazione si intende lo spostamento di una salma da una sepoltura ad un'altra nello stesso cimitero, ovvero, verso altri cimiteri. Gli Uffici Amministrativi del Servizio Cimiteri predisporranno il personale per eseguire i lavori secondo quanto riportato:

- Rimozione lapide/cippo marmoreo o escavazione della fossa;
- Deposizione del feretro in apposito involucro di zinco e sigillatura del coperchio mediante saldatura a stagno;
- Apposizione sul coperchio di apposita targhetta metallica incisa indicante gli estremi identificativi del defunto;
- In caso di traslazione feretro nel medesimo cimitero: trasporto fino alla tomba di

- famiglia/altro loculo e successiva tumulazione;
- In caso di traslazione feretro verso altri cimiteri: trasporto fino all'uscita del cimitero, ovvero fino al cimitero di destinazione se ubicato nel Comune di Catanzaro;
 - Chiusura della fossa, pulizia, disinfezione e riordino della zona circostante.

ILLUMINAZIONE ELETTRICA VOTIVA

Il servizio Illuminazione Elettrica Votiva consiste nella manutenzione ordinaria degli impianti e dei punti di illuminazione votiva del cimitero e delle tombe.

Catanzaro Servizi S.p.A. stipula con l'utente interessato dal servizio un contratto avente ad oggetto l'attivazione di un punto luce per loculi, sepolcri e fosse. L'allacciamento ex novo verrà effettuato entro 20 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda da parte degli interessati.

È possibile l'attivazione di contratti per l'utenza Luce Votiva che prevedono un pagamento anticipato per 10 o 25 anni, a seconda della durata della sepoltura.

Il contratto deve essere stipulato presso gli Uffici Amministrativi siti in Via Paglia.

Nel caso di voltura, disdetta o cambio di indirizzo dell'intestatario del suddetto contratto, occorre inviare una comunicazione scritta (si consiglia raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC) specificando il nome del defunto, la data del decesso e l'ubicazione, oppure rivolgersi direttamente agli Uffici Amministrativi siti in Via Paglia.

Tutte le richieste dovranno essere corredate di fotocopia del documento di identità in corso di validità del richiedente.

Qualora l'intestatario del contratto sia vivente, le richieste di voltura devono essere corredate sia di autorizzazione alla cessione debitamente firmata e di richiesta di subentro da parte del nuovo concessionario.

Eventuali guasti vanno segnalati compilando l'apposito modulo¹ (Modulo per Reclamo, Segnalazione, Suggerimento) che, successivamente, dovrà essere consegnato personalmente presso gli Uffici Amministrativi siti nei quattro cimiteri cittadini o inviato per mezzo e-mail (servizicimiteriali@catanzaroservizi.it) o pec (czservizi@pec.it). Nel modulo dovranno essere fornite indicazioni su nome del defunto, data del decesso e ubicazione.

Catanzaro Servizi S.p.A. si impegna a provvedere alla sostituzione delle lampadine e dei portalampada non funzionanti entro 10 giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto.

¹ È possibile trovare il **Modulo per Reclamo, Segnalazione, Suggerimento** sul sito www.catanzaroservizi.it nella sezione Servizi Cimiteriali, ovvero presso gli Uffici Amministrativi siti nei quattro cimiteri cittadini.

MANUTENZIONE ORDINARIA DELLE STRUTTURE E DEGLI IMPIANTI CIMITERIALI

Per manutenzione ordinaria si intende quella manutenzione indispensabile necessaria a mantenere in efficienza, decoro e sicurezza gli immobili e le aree di pertinenza cimiteriale quale:

- ripristino di tratti di muratura o rappezzi di intonaci fatiscenti;
- ripristino di piccoli tratti d'asfalto o riparazione di modeste superfici di altre pavimentazioni;
- manutenzione dei lucernari e modeste riparazioni dei manti di copertura delle gallerie dei plessi cimiteriali;
- ripristino di modesti guasti alla rete di distribuzione dell'acqua e dei rubinetti;
- rimozione foglie dai canali di gronda dei tetti;
- verifica periodica, in particolare a seguito di eventi meteorologici di particolare intensità ed eventuale ripristino mediante muratura o sostituzione tegole o coppi danneggiati;
- spurgo e mantenimento in efficienza reti interne di fognatura per acque meteoriche e putride, compreso pozzetti di raccolta;
- modesti interventi di riparazione serramenti e cancelli.

Gli interventi di manutenzione necessari a eliminare situazioni di pericolo devono essere eseguiti se possibile entro le 48 ore dall'evidenziarsi dell'inconveniente, salvo apporre immediatamente segnalazioni di divieto di circolazione per gli utenti quando vi sia pericolo per l'incolumità degli stessi.

MANUTENZIONE DEL VERDE CIMITERIALE

Le operazioni di giardinaggio richieste sono tutte quelle necessarie a garantire il mantenimento, il decoro e lo sviluppo delle essenze verdi e del prato presenti nei diversi cimiteri. Tutte le operazioni debbono essere svolte con perizia e diligenza, tali da non danneggiare le essenze.

La manutenzione del verde dovrà prevedere gli oneri per la pulizia, la rimozione dei materiali vegetali di risulta, la fornitura dei concimi, disseccanti, diserbanti, riporti di stabilizzato nei passaggi dei campi comuni per la reintegrazione e riassetto, i relativi costi di smaltimento, nonché gli oneri di attrezzatura degli operai e tutto quanto necessario per le operazioni sopra elencate.

I principali lavori di giardinaggio da effettuare sono i seguenti:

- a1) manutenzione di tutti i tappeti erbosi esistenti all'interno dei cimiteri con rasatura e rifinitura in tempi opportuni in modo da mantenere i tappeti erbosi in stato decoroso, compreso l'onere della eliminazione dell'erba rasata;
 - a2) manutenzione dei tappeti erbosi esterni al cimitero, in prossimità degli accessi all'esterno fino ai fossi che delimitano i confini all'esterno del muro di cinta, che per intero sono di pertinenza del cimitero, compreso l'onere della eliminazione dell'erba rasata; b1) manutenzione delle siepi dei cimiteri;
 - b2) manutenzione delle siepi esterne ai cimiteri, in prossimità degli accessi all'esterno, fino ai fossi che delimitano il confine all'esterno del muro di cinta, che per intero sono di pertinenza del cimitero, comprendente gli stessi oneri delle siepi interne;
- manutenzione di tutte le piante all'interno dei cimiteri e delle zone di accesso agli ingressi all'esterno comprendente i seguenti oneri:

diserbamento dei vialetti con prodotti autorizzati all'uso specifico, previo parere favorevole ASP;

semina dei campi di inumazione ultimati, o di prati e d'aiuole compreso fresatura o vangatura, rastrellatura, diserbo sistemico, seminazione, reinterratura del seme, rullatura, concimazione costituita da scorie e concime complesso granulare.

UFFICI AMMINISTRATIVI DEI SERVIZI CIMITERIALI

Le attività del servizio amministrativo cimiteriale di front office sono riferite a:

- attività di sportello per informazioni su pratiche amministrative relative ai cimiteri ed alle attività che ivi si svolgono, compreso le pratiche di riconoscimento delle concessioni di suoli

cimiteriali;

- attività istruttoria per la verifica del diritto d'accoglienza nei cimiteri di salme, di resti mortali, di

ossa rinvenute e di ceneri;

- attività istruttoria e preparazione degli atti per l'assegnazione di posti per la sepoltura di salme, di resti mortali, di ossa rinvenute e di ceneri;

- programmazione delle operazioni di esumazioni/estumulazioni ordinarie e/o straordinarie,

compresi contatti ed informativa verso l'utenza e presso gli uffici interessati (Procura, ASP5);

- attività di istruttoria e verifica per gli atti relativi all'espletamento delle varie attività operative

cimiteriali connesse alla gestione degli avvisi – graduatorie pubbliche;

- ricevimento ed archiviazione degli atti relativi alle varie operazioni cimiteriali;

- tenuta e catalogazione dell'archivio fisico e/o informatico di tutta la documentazione cimiteriale e

suo aggiornamento;

L'ufficio cimiteri, conserva le relative autorizzazioni al seppellimento, nonché, i documenti relativi al trasporto delle salme e dei resti mortali e provvede alla regolare registrazione, secondo le modalità previste dagli articoli 52 e 53 del D.P.R. 285/90, di tutte le inumazioni, tumulazioni, esumazioni, estumulazioni, traslazioni ed altre eventuali operazioni cimiteriali.

Tutte le richieste relative alle suddette attività devono essere presentate agli **Uffici Amministrativi** ubicati presso il Cimitero cittadino sito in Via Paglia.

Gli **Uffici Amministrativi** sono aperti al pubblico con i seguenti orari:

Martedì e Giovedì dalle ore 10:00 alle ore 12:00;

Mercoledì dalle ore 15:00 alle ore 16:30.

Con il personale degli **Uffici Amministrativi** è possibile, inoltre, comunicare anche a mezzo:

Tel: 0961-881493; 0961-881256; 0961-881257

E-mail: servizicimiteriali@catanzaroservizi.it

Pec: czservizi@pec.it

ORARIO ACCESSO AI CIMITERI

I cimiteri sono aperti ai visitatori tutti i giorni dell'anno ed osservano i seguenti orari:

Via Paglia: dalle ore 7 alle ore 17 (periodo invernale); dalle ore 7 alle ore 18 (periodo autunnale e primaverile); dalle ore 7 alle ore 19 (periodo estivo).

Gagliano, Santa Maria, Catanzaro Lido: dalle ore 7:30 alle ore 13, dalle ore 14 alle ore 17 (periodo invernale); dalle ore 7:30 alle ore 13, dalle ore 15 alle ore 18 (periodo autunnale e primaverile); dalle ore 7:30 alle ore 13, dalle ore 15 alle ore 19 (periodo estivo).

L'orario di ricevimento dei feretri (salme, resti mortali, ceneri) destinati all'inumazione/tumulazione all'interno dei cimiteri comunali corrisponde agli orari di apertura e chiusura delle strutture cimiteriali.

I feretri destinati all'inumazione/tumulazione che giungono al cimitero oltre gli orari sopra indicati, sono ricevuti dal custode che non procede alla sepoltura ma ne cura la decorosa deposizione nella cappella o altro idoneo locale del cimitero.

TARIFE E PAGAMENTI

I costi delle operazioni derivano da tariffe disposte dal Comune di Catanzaro, pubblicate sul sito ovvero disponibili presso gli Uffici Cimiteriali di Via Paglia.

I pagamenti riguardanti le singole attività possono essere effettuati con le seguenti modalità:

- **OPERAZIONI CIMITERIALI** di cui inumazione, tumulazione, esumazione, estumulazione, traslazione:
 - PAGAMENTO IN CONTANTI;
 - PAGAMENTO TRAMITE POS;
 - PAGAMENTO CON ASSEGNO BANCARIO;
 - PAGAMENTO CON BONIFICO BANCARIO:
IBAN : IT 71 X 05387 04400 000003296631
INTESTATO A: CATANZARO SERVIZI SPA
BIC (CODICE SWIFT): BPMOIT22XXX
CAUSALE: (ARTICOLO DI RIFERIMENTO OPERAZIONE) PER IL DEFUNTO (NOME SALMA)

- **CANONE LUCE VOTIVA :**
 - C/C POSTALE N° 28809911
INTESTATO A: COMUNE DI CATANZARO LAMPADE VOTIVE
CAUSALE: ALLACCIO IMPIANTO LUCE PER IL LOCULO DI (NOME SALMA)
ESEGUITO DA: (NOME CONCESSIONARIO)

- **CANONE CONCESSIONE LOCULI, CIPPI:**
 - C/C POSTALE N° 72298250
INTESTATO A: COMUNE DI CATANZARO CONCESSIONE LOCULI
CAUSALE: CONCESSIONE PER ONERI COMUNALI
ESEGUITO DA: (NOME CONCESSIONARIO DEL LOCULO)

- **SERVIZIO DI POLIZIA MORTUARIA PER ESTUMULAZIONE/TRASLAZIONE:**
 - IBAN: IT57X0100504400000000218070
 - INTESTATO A: CATANZARO SERVIZI SPA
 - CAUSALE: POLIZIA MORTUARIA PER ESTUMULAZIONE/TRASLAZIONE
ESEGUITO DA: (NOME CONCESSIONARIO DEL LOCULO)

DECESSO E ORGANIZZAZIONE DEL FUNERALE

Cosa fare al momento del decesso?

Se il decesso è avvenuto in abitazione, i familiari devono avvisare il medico curante che interverrà per la compilazione del modulo Istat e il rilascio delle eventuali dichiarazioni necessarie qualora si desideri la cremazione del defunto. È possibile richiedere il trasferimento del defunto presso la struttura obitoriale, operazione che potrebbe essere onerosa.

Se il decesso è avvenuto in condizioni di sospetto di reato, o in luogo pubblico, occorre avvertire anche i Carabinieri (112) o la Polizia (113) per gli accertamenti del caso e l'eventuale trasferimento del defunto all'Obitorio comunale.

I successivi adempimenti (denuncia di morte presso lo Stato Civile, attivazione del medico necroscopo per l'accertamento della morte e relativa consegna allo Stato Civile della documentazione) vengono generalmente svolte dall'Impresa di Onoranze Funebri incaricata dai familiari.

Se il decesso è avvenuto in ospedale o casa di cura, alla denuncia di morte e alle relative certificazioni provvederà l'Amministrazione Ospedaliera.

Chi è autorizzato alla organizzazione del funerale?

L'organizzazione del funerale è generalmente effettuata dal coniuge o, in difetto, dai parenti di primo grado del defunto. Può comunque essere effettuata da chiunque si presenti all'Impresa di Onoranze Funebri, che agisce in nome e per conto dei soggetti aventi titolo e con il loro consenso, assumendosi le responsabilità del caso e conferendo incarico formale all'Agenzia.

Chi effettua la scelta dell'impresa di Onoranze Funebri?

La scelta dell'impresa è effettuata in totale libertà da chi ha titolo ad organizzare il funerale, che può attivare qualunque impresa autorizzata all'esercizio dell'attività funebre presente sul mercato.

Al personale delle strutture ospedaliere, delle case di cura e dell'Obitorio è vietato fornire indicazioni o consigli in tal senso. È bene diffidare di tali suggerimenti, specie se non richiesti.

L'impresa di Onoranze Funebri si occupa generalmente di tutte le incombenze necessarie all'ottenimento di permessi e autorizzazioni (trasporto, cremazione etc.), nonché alla richiesta di attività cimiteriali utili all'effettuazione del servizio funebre e alla successiva sepoltura del defunto.

Per quanto non espressamente riportato nel presente documento, si rimanda alla normativa vigente in materia di polizia mortuaria, con particolare riferimento al Regolamento comunale e al DPR 285/1990.

Relazioni con il pubblico, suggerimenti e reclami

Gli obiettivi che si intendono perseguire attraverso il presente atto sono:

- A) ottimizzazione dei servizi erogati, con particolare riguardo agli aspetti concernenti la comunicazione, la logistica e la conoscenza, anche attraverso indagini di "customer satisfaction" (che preveda a titolo esemplificativo anche il recepimento di eventuali reclami, segnalazioni e suggerimenti degli utenti da far pervenire attraverso il link comunicato dall'Amministrazione Comunale);
- B) integrazione tra le attività e i servizi di supporto tecnico alle strutture organizzative comunali.

Per l'inoltro di reclami, suggerimenti, segnalazioni è possibile reperire sul sito www.catanzaroservizi.it nella sezione Servizi Cimiteriali gli appositi modelli prestabiliti; annualmente è possibile effettuare la compilazione del QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI disponibile presso gli Uffici Amministrativi siti nei quattro cimiteri cittadini da consegnare ai custodi dei quattro cimiteri.

A cosa serve e come si ottiene il certificato di morte?

Il certificato di morte serve a dimostrare l'avvenuto decesso, il luogo e la data di morte. Ha validità illimitata e viene rilasciato dall'Ufficio di Stato Civile.

Con riferimento ai decessi verificatisi nel comune di Catanzaro ci si può rivolgere agli **Uffici di Stato Civile** siti in:

- **Catanzaro centro**: Via Jannoni n°68 (palazzo Comune)
- **Santa Maria**: Via Molise
- **Catanzaro Lido**: Via del Mare n° 5 e 7