

Standard di qualità			
FATTORE QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD	IND.
INFORMAZIONI SUL SERVIZIO	ORGANIZZAZIONE DEL FUNERALE		
	Luogo di svolgimento		
	Cappella delle Benedizioni, Sala del Commiato, Chiesa parrocchiale di competenza	Viene garantita la scelta da parte dei familiari, sulla base della disponibilità della parrocchia e nel rispetto degli orari per lo svolgimento dei riti funebri previsti	NO
EFFICACIA DEL SERVIZIO	FORNITURA COFANI E ACCESSORI		
	N. modelli offerti	22	SÌ
	FORNITURA URNE		
	N. modelli offerti	30	SÌ
	FORNITURA FIORI		
	N. composizioni floreali offerte	7 tipologie per un totale di ca 40 varianti (a seconda della stagionalità dei fiori)	SÌ
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Tempi di consegna delle composizioni	Max 1h. e ½ prima del funerale	SÌ
	FORNITURA MEMORIE - LUTTINI RICORDO		
EFFICACIA DEL SERVIZIO	N. formati offerti	2	SÌ
	N. errori testo	0	SÌ
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Tempi di consegna	entro massimo 2 giorni (esclusi sabato e festivi) dalla richiesta	SÌ
	NECROLOGIE		
EFFICACIA DEL SERVIZIO	Numero di quotidiani sui quali pubblicare le necrologie	sui due quotidiani di maggiore tiratura (attualmente Alto Adige e Dolomiten)	
	Errori nel testo per causa imputabile al Comune	0	SÌ
	EPIGRAFI		
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Tempi di consegna	Immediatamente su richiesta	SÌ
	TRASPORTI SALMA		
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Interni al territorio comunale: tempi	Dopo 24 h. dal decesso	SÌ
	Esterni al territorio comunale: tempi	Dopo almeno 48 h. dal decesso	SÌ
	Internazionali: tempi	Dopo almeno 48 h. dal decesso	SÌ
	RECUPERO SALME SU PUBBLICA VIA		
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Garantiamo l'intervento	entro 45 min. dalla chiamata da parte dell'Autorità Giudiziaria, 112 e medici necroscopi	NO
	Durata minima d'intervento	2 h	NO
	Numero minimo operatori per ciascun intervento	2	NO
	Servizio di reperibilità Tel. 335 7422082 oppure 335 7422080	24 h. su 24	SÌ
ACCESSIBILITÀ STRUTTURALE PER PERSONE IN SITUAZIONE DI DISABILITÀ O DI MOBILITÀ RIDOTTA	Accessibilità al cimitero		
	% Loculi e tombe murate	100%	
	% Loculi salma	90%	
	% Tombe di famiglia	100%	
	% Campi comuni	80%	
		A partire dal 2030 tutti i campi comuni (eccetto il campo U) saranno disposti in modo da consentire l'agevole accesso anche a persone con disabilità	
	Uffici %	100	

	Servizi		
ACCESSIBILITÀ STRUTTURALE PER PERSONE IN SITUAZIONE DI DISABILITÀ O DI MOBILITÀ RIDOTTA	n. sedie a rotelle a disposizione	1	NO
	Modalità	Su richiesta dell'utente presso la portineria del cimitero	
	n. ascensori di collegamento tra i diversi livelli della zona crematorio provvisti di combinatore telefonico per chiamata d'emergenza in caso di guasto	2	
	n. ascensori per l'accesso ai loculi del settore 27, provvisti di combinatore telefonico per chiamata d'emergenza in caso di guasto	2	
	n. rampe di accesso per il raggiungimento delle zone Settori A e D e Corpo Centrale (loculi)	2	
	CIMITERO: PERIODI DI APERTURA E CHIUSURA		
CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	Tempo di apertura	365 giorni (salvo cause di forza maggiore)	Sì
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	Periodi e orari	dall'1/11 al 31/01 dalle 8.00 alle 17.00 dall'1/2 al 31/10 dalle 8.00 alle 18.30 Nel periodo in cui si svolgono le esumazioni dai campi comuni l'apertura del cimitero è posticipata di un'ora.	Sì
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	Fontane - apertura e chiusura	Si garantisce l'utilizzo delle fontane dal 15 marzo al 30 novembre (salvo condizioni climatiche avverse)	Sì
	MANUTENZIONE E PULIZIA CIMITERO		
EFFICIENZA DEL SERVIZIO	Smaltimento rifiuti raccolta differenziata frequenza svuotamento cestini e bidoni	Tutti i giorni lavorativi e tutti i giorni durante la festività della Commemorazione dei defunti	Sì
	Manutenzione e pulizia fontane	Pulizia e manutenzione ordinaria settimanale	NO
	Pulizia cimitero - viali e campi	Quotidiana (dal lunedì al sabato escluse le festività)	NO
	MANUTENZIONE STRAORDINARIA		
EFFICIENZA DEL SERVIZIO	Frequenza dei lavaggi pavimenti con macchinari per la garanzia del decoro dei manufatti	2 volte l'anno in corrispondenza delle festività di Pasqua e Commemorazione dei defunti	Sì
	Luoghi e frequenza sgombero neve	Viali, scale e rampe di accesso, pavimenti esterni entro al massimo 3 giorni successivi all'evento - Esclusi i campi	NO
	GIARDINAGGIO		
EFFICIENZA DEL SERVIZIO	Frequenza interventi sul verde:		
	Potatura delle siepi	1 volta l'anno	
	Sagomatura cipressi e tuie	1 volta l'anno	
	Pulizia piante	Immediata, secondo necessità	
	SEPOLTURE		
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Inumazioni		Sì
	Tempo di sepoltura dalla data del decesso	non oltre 5 giorni dall'atto di morte	Sì
	Tempi di collocazione cippi	Entro massimo 1 giorno lavorativo dalla sepoltura	
	Tumulazioni		
	Tempi di collocazione sigillo a chiusura	Immediatamente al momento della tumulazione	
	Tempi di manutenzione tumulo	Entro massimo 1 giorno lavorativo dalla sepoltura	Sì

	ESUMAZIONI ORDINARIE DOPO ALMENO 10 ANNI DALLA SEPOLTURA		
COMUNICAZIONE E TRASPARENZA DEL SERVIZIO	Modalità di avviso ai cittadini	Tramite pannello agli ingressi e sui campi interessati e tramite pubblicazione della determinazione dirigenziale all'Albo Pretorio digitale e all'Albo cimiteriale	Si
	Periodo di esumazione campi a rotazione	Mesi di marzo-maggio , l'operazione viene eseguita entro i termini di legge e i resti - se mineralizzati - vengono custoditi nella camera di deposito	Si
	ESUMAZIONI FUORI ROTAZIONE DOPO ALMENO 10 ANNI DALLA SEPOLTURA		
COMUNICAZIONE E TRASPARENZA DEL SERVIZIO	Attivazione procedura	Su richiesta dei familiari	
	Periodo di esumazione	Nei mesi di settembre/ottobre	
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Tempi di risposta per accoglimento della richiesta	Entro tre giorni lavorativi	Si
	Tempi di esecuzione	Entro l'anno successivo alla richiesta	
	ESUMAZIONI STRAORDINARIE prima che siano trascorsi 10 anni dalla sepoltura (nei termini di legge)		
COMUNICAZIONE E TRASPARENZA DEL SERVIZIO	Attivazione procedura	Su richiesta dei familiari - Previa autorizzazione dell'Azienda Sanitaria	
	Periodo di esumazione	nei mesi compresi tra ottobre e aprile	SI
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Tempi di esecuzione	Entro il primo anno dalla sepoltura	NO
	ESTUMULAZIONI ORDINARIE dopo almeno 20 anni dalla sepoltura		
COMUNICAZIONE E TRASPARENZA DEL SERVIZIO	Attivazione procedura	Su richiesta dei familiari e/o alla scadenza della concessione	
	Periodo di estumulazione	Durante tutto l'anno	Si
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Tempi di risposta per accoglimento della richiesta	mediamente entro due giorni lavorativi dalla richiesta (esclusi sabati)	Si
	Tempi di esecuzione	Entro al massimo 1 anno dalla richiesta	Si
	ESTUMULAZIONI STRAORDINARIE prima che siano trascorsi 20 anni dalla sepoltura (nei termini di legge)		
COMUNICAZIONE E TRASPARENZA DEL SERVIZIO	Attivazione procedura	Su richiesta dei familiari	
	Periodo di estumulazione	Durante tutto l'anno previa autorizzazione dell'Azienda Sanitaria	Si
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Tempi di esecuzione	Entro 1 mese dall'autorizzazione dell'Azienda Sanitaria	Si
	CREMAZIONI		
COMUNICAZIONE E TRASPARENZA DEL SERVIZIO	Tempi di esecuzione	Entro 4 giorni dalla consegna della salma con documentazione completa (salvo problemi di manutenzione impianto)	Si
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Tempi di consegna urna	Entro 1 giorno lavorativo dalla cremazione	Si
	AFFIDAMENTO CENERI		
COMUNICAZIONE E TRASPARENZA DEL SERVIZIO	Attivazione procedura	Su richiesta degli aventi titolo	Si
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Tempi di esecuzione	Entro 10 giorni dal pagamento della tariffa	Si
	DISPERSIONI		
COMUNICAZIONE E TRASPARENZA DEL SERVIZIO	Attivazione procedura	Su richiesta degli aventi titolo	Si
TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO	Tempi di esecuzione	Entro 28 giorni dall'istanza, nel periodo tra marzo e novembre	Si