



# CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Servizi Cimiteriali

---

Approvazione con DD 2024/02069 del 20 marzo 2024

# INDICE

<b>1 - IL VALORE DEL SERVIZIO</b>	<b>3</b>
1.1 - Principi e finalità	
1.2 - Uguaglianza ed imparzialità	
1.3 - Continuità	
1.4 - Partecipazione	
1.5 - Efficacia ed efficienza	
<b>2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>6</b>
2.1 - Caratteristiche	
<b>2.2 - Organizzazione</b>	<b>8</b>
2.2.1 - Obitorio	
2.2.2. - Cappelle del Commiato	
2.2.3 - Servizio Amministrativo di front office	
2.2.4 - Servizi Cimiteriali	
2.2.5 - Altre attività del Servizio	
2.2.6 - Servizio Amministrativo di back office	
2.3 - Informazioni utili per l'utenza	
2.4 - Canali di accesso	
2.5 - Contatti	
<b>3 - STANDARD DI QUALITÀ</b>	<b>15</b>
<b>4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO</b>	<b>17</b>
4.1 - Reclami	
4.2 - Individuazioni di eventuali modalità di partecipazione degli utenti	
4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	





# 1 - IL VALORE DEL SERVIZIO



## 1.1 - Principi e finalità

La Carta della qualità dei Servizi Cimiteriali definisce gli impegni che il Comune si assume verso i cittadini e costituisce lo strumento di conoscenza, d'informazione, di tutela e di partecipazione per orientare il pubblico nelle numerose attività e nei diversi servizi offerti in ambito obitorio e cimiteriale. I cittadini interessati dal servizio sono prioritariamente i congiunti dei defunti, intendendosi per tali i soggetti giuridicamente titolati alla rappresentanza del defunto ai sensi del Codice Civile, e, in generale, tutti i visitatori dei cimiteri.

La Carta dei Servizi Cimiteriali è pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Firenze all'indirizzo: <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>

È a disposizione dei cittadini anche in formato cartaceo presso l'Obitorio, l'Ufficio Concessioni Cimiteriali e presso gli Uffici Anagrafe dei cimiteri comunali e viene consegnata in qualsiasi momento all'utente che ne faccia richiesta. Il documento è soggetto a revisione periodica in considerazione delle osservazioni dei cittadini, delle associazioni dei consumatori, a fronte di variazioni organizzative e gestionali nonché di nuove indicazioni legislative e regolamentari. Nella redazione della Carta dei Servizi sono state recepite le indicazioni e i principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ai quali deve essere uniformata l'erogazione dei servizi.

L'attuale redazione della Carta dei Servizi Cimiteriali fa riferimento in particolare alla seguente normativa:

- ◆ Legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modifiche "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- ◆ Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- ◆ L. 11 luglio 1995 n. 273 "Misure per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni, art. 2 "Qualità dei servizi pubblici"
- ◆ D Lgs. 30 luglio 1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997 n 59 (Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi)
- ◆ L. 15/2009 in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici e D.Lgs. 198/2009 di attuazione dell'art. 4 di suddetta Legge;
- ◆ L. 4 aprile 2012 n. 35 "Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo"
- ◆ D.Lgs 14 marzo 2013 n. 33 e sue modifiche e integrazioni. "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte della Pubbliche Amministrazioni"
- ◆ D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici a norma dell'art. 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165, art. 12 "rapporti con il pubblico"

## 1.2 - Uguaglianza ed imparzialità

Il servizio è erogato nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione di genere e orientamento di genere, lingua, nazionalità, religione e opinione politica. Viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse sedi di erogazione del servizio all'utenza e tra le diverse categorie e fasce d'utenza. Nell'erogazione del servizio viene garantito il rispetto delle forme rituali di ogni confessione religiosa ponendo attenzione al mantenimento del decoro cimiteriale. Il servizio è erogato secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini.

Il comportamento tenuto dagli addetti è improntato a criteri di cortesia, di rispetto e di prossimità verso le esigenze dei cittadini.

## 1.3 - Continuità

Il servizio è erogato con continuità e regolarità con le modalità e gli orari stabiliti per stagione con specifiche disposizioni del dirigente competente, reperibili presso i cancelli d'ingresso di ogni cimitero e in rete civica.

## 1.4 - Partecipazione

I diritti di partecipazione e l'accesso alle informazioni sono tutelati secondo le disposizioni sulla trasparenza dell'attività amministrativa.

L'utente può produrre memorie o documenti, formulare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio. I Servizi Cimiteriali assicurano rapida risposta ai cittadini in merito a quesiti, proposte e reclami.

## 1.5 - Efficacia ed efficienza

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni rese, secondo un percorso di rinnovamento e miglioramento costante delle procedure e degli standard qualitativi.

Le informazioni fornite sui procedimenti amministrativi, sull'erogazione dei servizi e sul funzionamento delle attività sono corrette e trasparenti.





## **2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

## 2.1 - Caratteristiche

Il Comune gestisce direttamente o mediante appalto i servizi obitoriali presso il complesso delle Cappelle del Commiato e i servizi cimiteriali nelle 17 sedi comunali sottoelencate:

- ◆ Trespiano;
- ◆ San Silvestro a Ruffignano;
- ◆ Pino;
- ◆ Settignano;
- ◆ Santa Lucia al Galluzzo;
- ◆ San Felice a Ema;
- ◆ Santa Maria a Marignolle;
- ◆ San Miniato al Monte, detto anche delle Porte Sante;
- ◆ Monteripaldi;
- ◆ Rifredi;
- ◆ Careggi;
- ◆ Brozzi;
- ◆ Peretola;
- ◆ Sollicciano;
- ◆ Ugnano;
- ◆ Mantignano;
- ◆ San Bartolo a Cintoia.

La cremazione avviene presso il nuovo tempio crematorio di Firenze gestito dalla Società Crematorio di Firenze

Il Servizio di illuminazione votiva nei cimiteri comunali è affidato in concessione alla società SILVE SPA  
Indirizzi e modalità di contatto sono indicati nella sezione "Contatti".

### **Orario di apertura:**

**Cappelle del Commiato:** 8 - 19 tutto l'anno

**Ufficio Concessioni Cimiteriali:** dal lunedì al sabato ore 8 - 12.30 e il martedì dalle ore 14.30 - 16 solo su appuntamento). Le autorizzazioni alla sepoltura vengono rilasciate dall'Ufficio Concessioni Cimiteriali nei giorni feriali e prefestivi in orario 8 - 12, previa definizione con l'impresa funebre e con la struttura cimiteriale della data e dell'ora in cui l'operazione sarà effettuata.

**Cimiteri:** è stabilito per stagione su disposizione del Dirigente del Servizio. L'entrata dei visitatori è ammessa fino a quindici minuti prima della scadenza dell'orario. L'avviso di chiusura è dato, di regola, a mezzo di segnale acustico, quindici minuti prima della scadenza dell'orario in modo che la chiusura avvenga entro l'ora prescritta.

La disciplina d'ingresso e i divieti speciali sono indicati agli artt. 50 e 51 del vigente Regolamento di Polizia Mortuaria.



## 2.2 - Organizzazione

### 2.2.1 - Obitorio

I servizi obitoriali i sono i seguenti:

- ◆ accettazione delle salme: il trasporto è generalmente effettuato dalle Imprese Funebri, Ambulanze del 118, dall'Ospedale di Careggi, da RA e RSA fiorentine e limitrofe.  
All'arrivo viene effettuato il controllo dei dati identificativi e di tutta la documentazione di accompagnamento, viene registrato l'ingresso e la posizione (stanza - tavolo) e la presa in carico della salma da parte della struttura.
- ◆ deposito ed osservazione: viene effettuato fino alle 48 ore dal decesso dal personale obitoriale.
- ◆ movimentazione e supporto logistico alle imprese funebri incaricate della ricomposizione delle salme: vengono messe a disposizione 4 sale di vestizione. Le sale obitoriali sono a disposizione dei medici per la certificazione necroscopica, per l'espianto di cornee e per i trattamenti di tanatoprassi per il rimpatrio. Prima di ogni accesso al defunto, da parte dell'impresa funebre prescelta, il personale controlla che vi sia regolare incarico da parte di familiari, parenti o aventi titolo e, prima del rilascio ed uscita, che tutti i permessi siano stati rilasciati e siano corretti.
- ◆ informazione alle famiglie dei defunti circa l'arrivo dei defunti, quando questi provengono dal Dipartimento di Medicina legale, e sulle attività obitoriali e di esposizione nei contigui spazi espositivi.
- ◆ deposito in cella frigo.

### 2.2.2. - Cappelle del Commiato

Gli spazi espositivi dotati di videosorveglianza, sono adiacenti all'Obitorio e constano di n. 23 sale dove, su richiesta dei familiari, i defunti possono sostare per l'esposizione e il commiato.

L'accesso al pubblico avviene dalle ore 8 alle ore 19.

Il complesso dispone di n. 4 spazi destinati a cerimonie religiose e laiche.

### 2.2.3 - Servizio Amministrativo di front office

Cura la predisposizione e la stipula delle concessioni cimiteriali (anche delle sepolture private), delle autorizzazioni per i trasporti funebri (permessi di trasporto / passaporti mortuari), cremazioni, affidamenti, dispersioni e di prenotazione delle operazioni cimiteriali di sepoltura e di esumazione / estumulazione.



## 2.2.4 - Servizi Cimiteriali

I servizi cimiteriali sono i seguenti:

- ◆ accoglimento dei feretri e sepoltura per inumazione o tumulazione;
- ◆ tumulazione di resti ossei e di ceneri;
- ◆ inumazione di resti mortali e ceneri;
- ◆ cremazione;
- ◆ dispersione delle ceneri;
- ◆ esumazione ed estumulazione;
- ◆ traslazione di resti ossei o ceneri;
- ◆ servizio di accoglienza del pubblico, custodia delle strutture e mantenimento del decoro;
- ◆ servizio di illuminazione votiva.

### **Inumazione**

Si definisce inumazione la sepoltura tradizionale del feretro in cassa lignea in terra. Il periodo minimo di inumazione è di 10 anni.

### **Tumulazione**

Può essere effettuata in loculi stagni o in loculi areati. Per tumulazione in loculo stagno si intende l'inserimento del feretro dotato di cassa di zinco in un loculo a tenuta stagna. Il periodo di concessione del loculo è di 30 anni, eventualmente rinnovabili una sola volta per 10, 20 o 30 anni.

Si definisce invece tumulazione in loculo areato l'introduzione del feretro in cassa lignea in un loculo dotato di un apposito kit e filtro che permette un tempo di scheletrizzazione più rapido. Il periodo di concessione del loculo è di 10 anni.

La tumulazione di resti ossei o ceneri può inoltre avvenire in cellette ossario: si intende la collocazione di resti ossei o di ceneri in cellette ossario. Il periodo di concessione delle cellette ossario è di 40, 30, 20 o 10 anni, rinnovabili alla scadenza per periodi di 10 o 20 anni.

In sepoltura di famiglia: si intende la tumulazione in sepolcreti e cappelle gentilizie private di feretri, resti ossei, ceneri. La concessione del terreno a privati per la costruzione delle cappelle o sepolcreti di famiglia è di 99 anni eventualmente rinnovabile per eguale periodo.

### **Cremazione**

È la pratica mediante la quale il cadavere, i resti mortali o i resti ossei sono sottoposti a procedura di combustione fino alla sua riduzione in ceneri.

### **Esumazione**

È il disseppellimento del cadavere precedentemente inumato al termine del turno di rotazione ordinaria decennale o, su richiesta dei familiari o dell'autorità giudiziaria, anche in tempistiche diverse.

### **Estumulazione**

È il disseppellimento del cadavere precedentemente tumulato al termine del periodo di concessione o, su richiesta dei familiari o dell'autorità giudiziaria, anche in tempistiche diverse.

### **Traslazione**

È lo spostamento dei resti ossei o delle ceneri da un loculo ossario ad altra sede. Può consistere anche nello spostamento delle ceneri precedentemente affidate a casa a tumulazione in cimitero o viceversa.

Le operazioni cimiteriali sono effettuate a titolo oneroso secondo l'importo tariffario approvato dalla Giunta Comunale consultabile e scaricabile all'indirizzo [https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/cimiteri\\_comunali](https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/cimiteri_comunali)

## **2.2.5 - Altre attività del Servizio**

◆ **Funerale a carico del Comune:** vi si provvede per persone residenti in vita a Firenze nelle seguenti casistiche:

1. stato di indigenza o di appartenenza a famiglia bisognosa dichiarato dal servizio sociale che, in vita, avevano in carico il defunto o che attestino l'indigenza dei familiari;
2. disinteresse da parte dei familiari che si qualifica con l'assenza univoca, permanente e non contraddetta, di comportamenti rivolti a provvedere alla sepoltura che non intervengano entro 72 ore dal decesso. Per i deceduti nel comune ma non residenti gli oneri del funerale sono a carico del comune di residenza. I procedimenti volti al rintraccio di parenti e al contatto con i consolati/ambasciate, in caso di cittadini stranieri, sono svolti dal Servizio amministrativo.

◆ **Accoglienza al pubblico e mantenimento del decoro nelle strutture cimiteriali:** sono funzioni accessorie volte a garantire le informazioni ai visitatori, l'apertura e chiusura delle strutture, la manutenzione del verde e le altre piccole manutenzioni necessarie per la fruibilità dei cimiteri (le manutenzioni ordinarie e straordinarie degli spazi comuni sono garantite dalla Direzione Servizi Tecnici e dalla Direzione Ambiente).

◆ **Servizio bus-navetta:** all'interno del Cimitero di Trespiano è in funzione un servizio di bus - navetta gratuito, che effettua corse ogni 30 minuti. È attivo tutti i giorni in orario di apertura del cimitero.

## **2.2.6 - Servizio Amministrativo di back office**

Cura il servizio di anagrafe cimiteriale, le attività amministrative per la gestione delle strutture cimiteriali, l'approvvigionamento di beni e servizi e i progetti e le iniziative per la valorizzazione dei cimiteri monumentali.

## 2.3 - Informazioni utili per l'utenza

### **Cosa fare al momento del decesso:**

Se il decesso è avvenuto in casa occorre chiamare il medico curante, la guardia medica o contattare la centrale del 118 per l'accertamento delle cause e per la compilazione del modulo ISTAT.

Se il decesso è avvenuto in condizioni di sospetto di reato, o in luogo pubblico, occorre avvertire anche i Carabinieri o la Polizia ( 112 Numero Unico di Emergenza europeo, NUE) 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 struttura ospedaliera alla denuncia di morte provvederà l'Amministrazione dell'ospedale o casa di cura.

**Organizzazione del funerale e scelta dell'Impresa:** l'organizzazione del funerale è generalmente effettuata dal coniuge, dai parenti più stretti o dagli amici più intimi. Può comunque essere attuata da chiunque agisca in nome e per conto dei soggetti aventi titolo e con il loro consenso, assumendosi la responsabilità del caso e conferendo incarico formale all'Impresa prescelta. 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 consigliabile pertanto 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 ed autorizzazioni (trasporto, cremazione etc.), nonché alla richiesta di attività cimiteriali utili all'espletamento del servizio funebre e alla successiva sepoltura del defunto.

### **In caso di cremazione...**

L'autorizzazione alla cremazione, rilasciata dall'Ufficiale di Stato civile, è concessa nel rispetto della volontà espressa dal defunto o dai suoi familiari attraverso una delle seguenti modalità:

- ◆ la disposizione testamentaria o qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, tranne che nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto contraria alla cremazione fatta in data successiva a quella della disposizione testamentaria o ad altra espressione di volontà;
- ◆ l'iscrizione certificata ad associazioni riconosciute, che abbiano tra i fini statutari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, tranne che nei casi in cui i familiari presentino una dichiarazione autografa del defunto fatta in data successiva a quella dell'iscrizione all'associazione. L'iscrizione alle associazioni vale anche contro il parere dei familiari;
- ◆ in mancanza della disposizione testamentaria, o di qualsiasi altra espressione di volontà da parte del defunto, la volontà del coniuge o, in difetto, del parente più prossimo individuato ai sensi degli articoli 74, 75, 76 e 77 del



codice civile e, in caso di concorrenza di più congiunti dello stesso grado, della maggioranza assoluta di essi, manifestata all'Ufficiale dello Stato Civile del comune di decesso o di residenza;

◆ la volontà manifestata dai legali rappresentanti per i minori e per le persone interdette.

In Toscana è ammessa la dispersione delle ceneri derivanti da cremazione, sulla base dell'espressa volontà del defunto, in aree appositamente destinate allo scopo dalle Amministrazioni Comunali oppure in natura o in aree private all'aperto con il consenso dei proprietari e senza alcuno scopo di lucro previa autorizzazione dell'Amministrazione Comunale nel cui territorio avverrà la dispersione.

A Firenze il Regolamento di Polizia Mortuaria ha individuato due aree di dispersione:

- presso il "Giardino della Rimembranza" all'interno del cimitero del Cimitero di Trespiano;

- alla confluenza del fiume Arno con il torrente Mugnone.

La dispersione delle ceneri è autorizzata, secondo la volontà del defunto espressa, dall'Ufficiale di Stato Civile del comune in cui è avvenuto il decesso.

In Toscana le ceneri esito della cremazione, racchiuse in apposita urna cineraria di idoneo materiale, debitamente sigillata e con l'indicazione delle generalità del defunto, possono essere affidate ad un familiare, sempre previa autorizzazione dell'Ufficiale di Stato Civile, quando vi sia espressa volontà del defunto o volontà dell'eventuale coniuge o, in mancanza, del parente più prossimo individuato secondo gli artt. 74 e segg. del Codice civile.

In alternativa le ceneri possono essere tumulate nel cimitero cittadino destinato all'accoglimento nelle apposite cellette ossario oppure se ne può richiedere l'inserimento in un loculo che già accolga la salma di un parente o in sepoltura privata di cui la famiglia sia concessionaria.

La durata della concessione della celletta ossario può variare da un minimo di 10 anni ad un massimo di 40 anni rinnovabili alla scadenza per periodi di dieci o venti anni.

### **Soggetti fruitori**

I cimiteri comunali accolgono i defunti residenti in vita nella zona di utenza di ciascun cimitero come indicata nel Regolamento di Polizia Mortuaria e, nei limiti delle disponibilità, anche defunti residenti in vita nel territorio comunale che siano stati in vita coniugi o parenti entro il 3° grado di persone già inumate o tumulate nel cimitero.

Il bacino di utenza del cimitero di Trespiano è esteso all'intero territorio comunale

Nei cimiteri comunali possono essere accolti nei limiti di disponibilità anche defunti non residenti in vita a Firenze che siano stati coniugi o parenti entro il 1° grado di persone già inumate o tumulate nel cimitero.

Nelle sepolture private individuali o di famiglia sono accolti defunti aventi diritto indipendentemente dalla residenza e dal luogo del decesso.

## 2.4 - Canali di accesso

L'accesso al front office amministrativo avviene presso lo sportello fisico oppure mediante contatto via email.

La modulistica è disponibile al seguente link: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/ricerca-servizio?ff=cimiteri>

## 2.5 - Contatti

- ◆ Trespiano, Via Bolognese 449, tel. 055 2625530  
utenza mobile 333 3743961 email: [cimitero.trespiano@comune.fi.it](mailto:cimitero.trespiano@comune.fi.it)
  
- ◆ San Silvestro a Ruffignano, Via Ruffignano 16 (rif. Cimitero di Trespiano);
  
- ◆ Pino, Via Cimitero del Pino, tel. 055 2625573 utenza mobile 333 3711965  
email: [cimitero.pino@comune.fi.it](mailto:cimitero.pino@comune.fi.it);
  
- ◆ Settignano, Via D. da Settignano, tel. 055 697303  
utenza mobile 333 3751006 email: [cimitero.settignano@comune.fi.it](mailto:cimitero.settignano@comune.fi.it);
  
- ◆ Santa Lucia al Galluzzo, Via del Podestà 115, tel. 055 2625577  
utenza mobile 333 3711577 email: [cimitero.santalucia@comune.fi.it](mailto:cimitero.santalucia@comune.fi.it);
  
- ◆ San Felice a Ema, Via San Felice a Ema 41, (rif. Cimitero Santa Lucia al Galluzzo);
  
- ◆ Santa Maria a Marignolle, Piazza Santa Maria a Marignolle 2, (rif. Cimitero Santa Lucia al Galluzzo);
  
- ◆ San Miniato al Monte detto delle Porte Sante, Via delle Porte Sante 34,  
tel. 055 2625553 utenza mobile 333 3732606  
email: [cimitero.sanminiato@comune.fi.it](mailto:cimitero.sanminiato@comune.fi.it);
  
- ◆ Monteripaldi, Via San Michele a Monteripaldi 50, (rif. Cimitero San Miniato al Monte);
  
- ◆ Rifredi, Via Panciatichi 62, tel. 055 2625569 utenza mobile 333 3731510  
email: [cimitero.rifredi@comune.fi.it](mailto:cimitero.rifredi@comune.fi.it)  
Nel cimitero sono presenti alcune sezioni riservate alla Venerabile Arciconfraternita della Misericordia di Rifredi per le sepolture dei propri confratelli e soci;
  
- ◆ Careggi, Via Cosimo il Vecchio 17, (rif. Cimitero di Rifredi);

- ◆ Brozzi, Via San Martino a Brozzi 53, tel. 055 2625561 utenza mobile 333 3752177 email: [cimitero.brozziperetolaminori@comune.fi.it](mailto:cimitero.brozziperetolaminori@comune.fi.it);
- ◆ Peretola, Via Stazione delle Cascine 1, tel. 055 2625565 utenza mobile 333 3751003 email: [cimitero.brozziperetolaminori@comune.fi.it](mailto:cimitero.brozziperetolaminori@comune.fi.it);
- ◆ Sollicciano, Via di Ugnano 14, (rif. Cimiteri di Brozzi e Peretola);
- ◆ Ugnano, Via di Ugnano 4, (rif. Cimiteri di Brozzi e Peretola);
- ◆ Mantignano, Viuzzo di Musciana 1, (rif. Cimiteri di Brozzi e Peretola);
- ◆ San Bartolo a Cintoia, Via S. Bartolo a Cintoia 90, (rif. Cimiteri di Brozzi e Peretola).

**Responsabile Cimiteri Comunali** Dott.ssa Giuseppina Bitossi  
tel. 055 2625540 utenza mobile 329 9011381  
email: [giuseppina.bitossi@comune.fi.it](mailto:giuseppina.bitossi@comune.fi.it)

**Ufficio Concessioni Cimiteriali**, Via delle Gore 60,  
tel. 055 2625512 / 055 2625513 / 055 2625514 / 055 2625520 / 055 2625517  
email: [concessioni.cimiteriali@comune.fi.it](mailto:concessioni.cimiteriali@comune.fi.it)

**Obitorio e Cappelle del Commiato**, Via delle Gore, 60,  
tel. 055 326291 / 055 3262947 / 055 2625523  
email: [obitorio@comune.fi.it](mailto:obitorio@comune.fi.it)

**Responsabile Ufficio Concessioni Cimiteriali, Obitorio e Cappelle del Commiato**, Dott.ssa Maria Lascialfari  
tel. 055 2625522 utenza mobile 329 0025251  
email: [maria.lascialfari@comune.fi.it](mailto:maria.lascialfari@comune.fi.it)

**Nuovo Tempo Crematorio di Firenze**, gestito dalla Società Crematorio Firenze  
Sito web: [www.crematoriofirenze.it](http://www.crematoriofirenze.it)  
tel. 055 401372  
email: [info@crematoriofirenze.it](mailto:info@crematoriofirenze.it)

**Il Servizio di illuminazione** votiva nei cimiteri comunali è affidato in concessione alla società SILVE SPA presso la sede di Via Bolognese 82, Firenze  
Sito web: [www.silvespa.it](http://www.silvespa.it)  
tel. 055 5417317  
email: [info@silvespa.it](mailto:info@silvespa.it)





# 3 - STANDARD DI QUALITÀ



Il Comune definisce e s’impegna a rispettare gli standard di qualità dei servizi erogati al cittadino, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi dei servizi concernenti il rapporto concessorio, le modalità di gestione, di accessibilità e di sicurezza dei cimiteri.

Gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese, e specifici, ossia relativi al singolo rapporto e quindi verificabili direttamente dagli utenti.

### Servizi cimiteriali

<b>TIPOLOGIA SEPOLTURA</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI</b>
Inumazione	Entro 48 ore dall’accoglimento nel cimitero
Tumulazione in loculi stagni o areati o in sepolture di famiglia	Entro 48 ore dall’accoglimento nel cimitero
Tumulazione cassette ossario o urne cinerarie	Alla data concordata con i familiari

### Concessioni cimiteriali

Contratti di concessione e prenotazione operazioni cimiteriali	Espletati al ricevimento allo sportello
Autorizzazioni ai trasporti funebri	Espletati al ricevimento allo sportello
Passaporti mortuari	Espletati entro 48 ore dalla richiesta







**4 - RAPPORTO  
CON IL CITTADINO**



## 4.1 - Reclami

I reclami possono essere presentati mediante accesso on line al seguente link: <https://istanze.comune.fi.it/servizicimiteriali/reclami-cimiteriali>

Il Comune, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti.

Il proponente, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può chiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Il Comune s'impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, cui sarà presente il Dirigente del Servizio cimiteri.

## 4.2 - Individuazioni di eventuali modalità di partecipazione degli utenti

Il Comune s'impegna a garantire al cittadino il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso mediante accesso al seguente link: <https://istanze.comune.fi.it/servizicimiteriali/segnalazioni-cimiteriali>

## 4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

Il Comune considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, è effettuata un'attenta e approfondita analisi dei reclami ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti pervenute agli Uffici preposti.

Il Comune può effettuare indagini di customer satisfaction al fine di rilevare gli eventuali motivi di insoddisfazione dei cittadini, e poter elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

## 4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La presente carta dei servizi è visionabile presso l'Obitorio, l'Ufficio Concessioni Cimiteriali, tutti gli Uffici Anagrafe Cimiteriale dei cimiteri comunali, l'URP, il sito internet del Comune all'indirizzo [www.comune.firenze.it](http://www.comune.firenze.it), alla voce <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>

Impaginazione  
**Servizio Comunicazione**  
Comune di Firenze

