



COMUNE DI LIVORNO

CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI



COMUNE
DI LIVORNO

**CARTA
DEI SERVIZI
CIMITERIALI**



Comune di Livorno

Piazza del Municipio, 1 57123 Livorno

Sito internet: www.comune.livorno.it

pec: comune.livorno@postacert.toscana.it

Settore Anagrafe Demografici e Servizi Cimiteriali

Ufficio Polizia Mortuaria e Servizi cimiteriali

Novembre 2025

SOMMARIO

1.PREMessa.....	4
2.LA CARTA GENERALE DEI SERVIZI E LA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI	4
3.PRINCIPI FONDAMENTALI CHE REGOLANO I SERVIZI	5
4.I Cimiteri comunali di Livorno.....	6
4.1Uffici ed orari di apertura	7
4.2Criteri di Accessibilità	8
4.3Cenni storici del cimitero La Cigna	8
4.4La legislazione dei Servizi cimiteriali.....	9
5. I Servizi erogati	9
6. Schede dettagliate dei servizi erogati.....	11
7. Obblighi di manutenzione delle sepolture	21
8. Gestione del servizio di illuminazione votiva mediante concessione	21
9. Manutenzione dei cimiteri e gestione dei rifiuti cimiteriali	21
10. I rapporti con gli utenti e gli standard di qualità	21

1. **PREMESSA**

Il Comune di Livorno ha adottato la Carta generale dei servizi, approvata dalla Giunta comunale con deliberazione n. 922 del 28/11/2025 quale strumento di trasparenza e di impegno verso i cittadini.

Ad essa si affiancano le Carte dei servizi specifiche, che descrivono in modo dettagliato le prestazioni offerte da ciascun servizio, le modalità di accesso, gli impegni assunti nei confronti degli utenti e gli standard di qualità.

La Carta dei **Servizi cimiteriali** è una carta specifica.

La *Carta dei Servizi Cimiteriali* costituisce un importante strumento di conoscenza, informazione e partecipazione per orientare i cittadini nelle attività e nei servizi offerti in ambito cimiteriale. Essa rappresenta uno strumento di comunicazione con gli utenti che impegna l'Amministrazione Comunale ed il gestore dei servizi cimiteriali ad offrire precise garanzie in ordine a funzionalità, adeguatezza e continuità dei servizi erogati.

La *Carta dei Servizi Cimiteriali* infatti:

- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- chiarisce i doveri dell'ente nel fornire i servizi ai cittadini e diritti ed opportunità dei cittadini stessi;
- 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 dei servizi.

Attraverso la *Carta dei Servizi Cimiteriali* l'Amministrazione si impegna, dunque, a definire e a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di erogazione del servizio.

La *Carta dei Servizi Cimiteriali* è quindi, prioritariamente, uno strumento a tutela dei diritti degli utenti, laddove, con il termine utente si identifica non solo il familiare del defunto ma, in generale, ogni visitatore del cimitero.

2. **LA CARTA GENERALE DEI SERVIZI E LA CARTA DEI SERVIZI CIMITERIALI**

La *Carta dei Servizi* è il documento con cui il Comune di Livorno dichiara ai cittadini-utenti il proprio impegno ad offrire servizi di qualità attraverso l'individuazione di principi e valori fondamentali, dei reciproci diritti e doveri e dei servizi forniti con le loro modalità di erogazione. Definisce inoltre gli standard di qualità, le forme di partecipazione e di tutela offerte e i principali progetti di miglioramento.

Il Comune di Livorno ha scelto di dotarsi di una *Carta generale dei servizi* per disporre di un documento di valenza programmatica dove sono evidenziati i **principi fondamentali** sulla base dei quali si impegna ad organizzare i propri servizi, con espresso riferimento ai contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Legalità
- Partecipazione
- Efficacia, efficienza
- Trasparenza

Nei rapporti con gli utenti il Comune di Livorno impronta la propria azione ai seguenti principi:

- Impegno, cortesia, disponibilità
- Chiarezza del linguaggio e delle informazioni fornite agli utenti
- Tempi di risposta adeguati
- Rispetto della riservatezza

Le *Carte dei servizi specifiche*, di maggior dettaglio, contengono i principi e i valori fondamentali declinati per singolo servizio, forniscono la descrizione puntuale delle prestazioni offerte, i riferimenti (a chi rivolgersi), la modalità di erogazione o di richiesta, gli standard di qualità e relativi indicatori oltre alle modalità per presentare suggerimenti o segnalare disservizi e sono aggiornate, secondo necessità, ogni 2/3 anni. La *Carta dei servizi cimiteriali* è una *Carta dei servizi specifica*.

Le *Carte dei Servizi* (Carta generale dei servizi e Carte dei servizi specifiche) danno conto dell'impegno diretto e visibile dell'Amministrazione comunale di Livorno nel soddisfacimento delle esigenze della comunità, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati e della trasparenza amministrativa.

Le *Carte dei Servizi* sono approvate dalla Giunta comunale. Tutte le *Carte dei Servizi* possono essere scaricate dal sito del Comune di Livorno, sezione Amministrazione Trasparente | Servizi erogati | Carta dei servizi e standard di qualità: <https://trasparenza.comune.livorno.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-standard-qualita>

3. PRINCIPI FONDAMENTALI CHE REGOLANO I SERVIZI

Uguaglianza e imparzialità

I servizi cimiteriali garantiscono criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici del settore.

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Possibili prestazioni differenziate sono dovute allo scopo di eliminare disuguaglianze di fatto. In quest'ottica il Comune di Livorno assicura gratuitamente una dignitosa sepoltura alle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia, sulla base di apposita relazione da parte del Settore Servizi Sociali.

Continuità

I servizi cimiteriali sono a tutti gli effetti servizi pubblici essenziali, per cui la loro erogazione è svolta con regolarità, continuità e completezza. Per l'esecuzione delle attività è assicurato un adeguato numero di addetti, a seconda della prestazione richiesta, tenendo conto delle norme in materia di sicurezza. L'interruzione o l'irregolarità del servizio potranno dipendere esclusivamente da motivazioni tecniche assolutamente imprevedibili o da cause di forza maggiore.

Nel caso di funzionamento irregolare sarà data tempestiva comunicazione ai cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio mediante il sito web del comune e gli organi di informazione locale.

Rispetto della dignità e della riservatezza

I servizi cimiteriali sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione ed il rispetto della personalità. Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento Europeo 2016/679.

Trasparenza, Informazione e Partecipazione dei cittadini

Viene assicurata una chiara ed esaustiva informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare tutte le informazioni sulle attività e le condizioni economiche relative all'erogazione dei servizi possono essere facilmente acquisite sul sito internet del Comune di Livorno all'indirizzo <https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/> scegliendo la sezione *Servizi cimiteriali*, mediante canale telefonico o recandosi direttamente presso gli uffici di Front Office e di Polizia Mortuaria in via Don Aldo Mei n. 19.

Sono inoltre promossi avvisi stampa per i temi di maggiore interesse per i cittadini.

Efficienza ed efficacia

L'organizzazione persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio cimiteriale, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo e garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia, secondo gli standard determinati nel rispetto del Regolamento Nazionale di Polizia Mortuaria vigente, del Regolamento Comunale dei Servizi cimiteriali e Polizia mortuaria e secondo le modalità organizzative disciplinate dal contratto di servizio.

Impegno cortesia e disponibilità

Viene assicurato al cittadino un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine, tutti gli addetti sono adeguatamente formati e informati per agevolare il cittadino nei delicati adempimenti inerenti le pratiche funebri. Gli operatori sono tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche, a munirsi di tesserino di riconoscimento e, soprattutto, ad agevolare l'utente nel raggiungimento delle proprie richieste con la massima gentilezza nonché a fornire risposte tempestive e comprensibili.

Sostenibilità ambientale

I servizi cimiteriali concorrono agli obiettivi di sostenibilità ambientale secondo i principi fissati dalla Carta generale dei servizi, promuovendo comportamenti responsabili, modalità operative che riducono l'impatto ambientale e adottando criteri organizzativi coerenti con l'impegno dell'Amministrazione verso la transizione ecologica, la tutela dell'ambiente e l'uso consapevole delle risorse.

4. I Cimiteri comunali di Livorno

I cimiteri del Comune di Livorno sono:

CIMITERO DELLA CIGNA (DETTO "DEI LUPI") Via Don Aldo Mei, n. 19

Aperto dal lunedì alla domenica

Orario invernale (dal 16 settembre al 14 maggio): 8.00 - 17.15

Orario estivo (dal 15 maggio al 15 settembre): 8.00 - 18.15

CIMITERO DI ANTIGNANO Viale Di Antignano

Aperto dal lunedì alla domenica

Chiuso il giovedì

Orario invernale (dal 16 settembre al 14 maggio): 8.00 - 12.15 e 14.30 - 17.15

Orario estivo (dal 15 maggio al 15 settembre): 8.00 - 12.15 e 15.30 - 18.15

4.1 Uffici ed orari di apertura

Ufficio Front Office: si trova all'interno del Cimitero La Cigna.

E' aperto tutti i giorni con il seguente orario di apertura del cimitero:

Dal lunedì alla domenica.

Orario invernale (dal 16 settembre al 14 maggio): 8.00 - 12.15 e 14.30 - 17.15

Orario estivo (dal 15 maggio al 15 settembre): 8.00 - 12.15 e 15.30 - 18.15

Le informazioni telefoniche vengono fornite contattando, nei suddetti orari, i numeri telefonici:

0586/ 824220

Il personale dell'ufficio di Front Office può essere contattato anche all'indirizzo di posta elettronica: focimiteri@aamps.livorno.it

Il Front Office svolge attività di informazione, accoglienza, custodia, sorveglianza e programmazione.

In sintesi:

- fornisce ogni informazione ai congiunti ed ai visitatori relativamente alle sepolture ed alle attività cimiteriali;
- raccoglie osservazioni, suggerimenti relativi a malfunzionamenti o disfunzioni dei servizi;
- programma, in accordo con la squadra operativa, le operazioni cimiteriali ordinarie e straordinarie;
- registra ed archivia la documentazione di legge consegnata dalle imprese funebri;
- gestisce la camera mortuaria e i locali obitoriali.

Ufficio di Polizia Mortuaria: si trova all'interno del cimitero La Cigna.

E' aperto tutte le mattine dal lunedì al sabato, con orario 8.30 - 12.30.

Le informazioni telefoniche vengono fornite contattando, nel suddetto orario, i numeri telefonici:

0586/824221 - 824226 – 824227 - 824230

Il personale dell'ufficio di Polizia Mortuaria può essere contattato anche all'indirizzo di posta elettronica: servizi.cimiteriali@comune.livorno.it

L'ufficio di Polizia Mortuaria svolge, in sintesi, le seguenti attività:

- rilascio di tutte le autorizzazioni di Polizia Mortuaria (trasporto funebre, tumulazione, inumazione, cremazione, dispersione e affidamento ceneri, apertura loculi per tutti i cimiteri del territorio comunale);
- preventivi di spesa e verifica dei pagamenti preordinati alle operazioni cimiteriali;
- stipula delle concessioni di loculi/ossari;
- funerali d'ufficio.

4.2 Criteri di Accessibilità

Il Cimitero La Cigna è accessibile alle persone con disabilità e mobilità ridotta per la maggior parte della sua estensione: è presente un servizio navetta per raggiungere le sepolture più lontane dall'ingresso tutte le mattine compresi i festivi dalle ore 8,30 alle ore 11,30 e il pomeriggio, a richiesta: dal lunedì a sabato dalle ore 15,30 alle ore 17,30.

Dietro rilascio di un permesso straordinario a cura dell'ufficio di Polizia Mortuaria il giorno 15 di ogni mese è possibile l'ingresso in auto all'interno del cimitero da parte di persone con disabilità o difficoltà motorie. Qualora il 15 del mese cada in giorno festivo l'ingresso in auto slitta al primo giorno lavorativo successivo.

Alcuni blocchi di sepoltura sono dotati di ascensori per salire ai piani superiori ed è in corso la strutturazione di un servizio per consentire il raggiungimento delle sepolture laddove gli ascensori non vi sono ancora.

Il Cimitero di Antignano, salvo una piccola parte di sepolture che si trovano nella parte vecchia, è accessibile alle persone con disabilità e mobilità ridotta: rampe di accesso e di discesa consentono il passaggio dalla parte vecchia alla parte nuova ed è possibile muoversi in tutta l'area tramite vialetti in piano.

Il Giardino del Ricordo all'interno del Cimitero La Cigna è accessibile alle persone con disabilità e mobilità ridotta tramite i viali che si estendono, in piano, dalla rampa di ingresso fino al Giardino stesso. Per l'accesso al Giardino del ricordo i visitatori possono inoltre fruire del servizio navetta tutte le mattine compresi i festivi dalle ore 8,30 alle ore 11,30 e il pomeriggio, a richiesta: dal lunedì a sabato dalle ore 15,30 alle ore 17,30.

4.3 Cenni storici del cimitero La Cigna

Il cimitero comunale "La Cigna" di Livorno prende il nome da un piccolo torrente che gli scorre a fianco, ma è popolarmente indicato come "I Lupi", toponimo riferito al podere che l'amministrazione comunale livornese individuò, a seguito di una epidemia di febbre gialla che colpì la città nell'agosto del 1804, per erigere il nuovo cimitero pubblico che rispondesse alle progredite norme sanitarie. Concepito come un moderno "cimitero a sterro", secondo quanto stabilito dalle disposizioni emanate nel 1783 dal Granduca di Toscana Pietro Leopoldo, fu realizzato in prossimità di un'area che già dal III secolo era stata occupata da una necropoli, oggi denominata di "Santo Stefano ai Lupi". Nel corso del XIX secolo la zona ha restituito un importante nucleo di monete e di frammenti ceramici oggi conservati nelle raccolte civiche.

Realizzato su disegno dell'architetto livornese Riccardo Calocchieri, il "camposanto comune" della Cigna fu portato a termine dall'architetto Gaspero Pampaloni e dall'ingegnere Stefano Diletti e benedetto il 28 ottobre 1822. Ingrandito nel 1891 secondo il progetto dell'ingegnere comunale Angelo Unis, nel 1910 fu nuovamente ampliato. L'ubicazione del cimitero livornese in un'area isolata e lontana dal centro abitato ha fino ad oggi permesso di realizzare successivi interventi di ingrandimento senza dover intervenire sulle strutture preesistenti. Attualmente il camposanto conserva l'originario ingresso con la chiesa di San Tobia, realizzato nei primi venti anni del secolo XIX, e la zona monumentale costituita dall'imponente colonnato dell'Unis che, dalla fine del XIX secolo, chiude la parte tergale del sepolcreto.

Oggi, nei suoi 110.000 mq di estensione, il cimitero della Cigna conserva numerosi monumenti funebri collocati lungo il viale principale e sotto il colonnato posteriore. Assieme ad esempi pregevoli dell'artigianato locale degli ultimi due secoli, fra le tombe ed i monumenti funebri del cimitero si conservano opere degli scultori Enrico Mirandoli, Lorenzo Gori, Giacomo Zilocchi, Ermenegildo Bois, Cesare Tarrini, Laerte e Valmore Gemignani ed Umberto Fioravanti. Il viale monumentale che collega la chiesa di San Tobia al colonnato delimitante il confine estremo del cimitero raccoglie, assieme a numerose tombe di famiglia, i monumenti che la città di Livorno ha voluto dedicare ai concittadini morti per difendere la patria durante le guerre d'indipendenza. Qui si incontrano i monumenti agli eroi risorgimentali, ai caduti per la difesa di Livorno dall'occupazione austriaca del 10 e 11 maggio 1849 ed ai livornesi morti a Mentana.

Più avanti troviamo i sacrari che raccolgono le spoglie dei caduti della guerra 1915-1918, delle vittime civili e militari del secondo conflitto mondiale e dei militari italiani ed inglesi morti nell'incidente aereo della Meloria del 1971. Con l'appellativo di “Quadrato dei Francesi” è poi indicata l'area ove sono allineate le tombe dei militari d'oltralpe feriti durante la Grande Guerra, alcuni dei quali di origine musulmana, che morirono a Livorno, città di transito nel loro viaggio di rimpatrio. Le salme sono sepolte una accanto all'altra in tombe del tutto simili, differenziate solamente da una croce, per i cattolici, o da un orientaleggiante arco a ferro di cavallo, per i musulmani.

Il vasto porticato realizzato dall'ingegnere Unis, che si estende per un fronte di circa 650 metri, raccoglie, come in una galleria museale, in analogia ai contemporanei cimiteri monumentali italiani, pregevoli monumenti funebri opera di scultori locali e della vicina zona apuana. Sul colonnato si aprono le cappelle gentilizie che, al loro interno, presentano elementi architettonici differenziati secondo il gusto dei proprietari.

Come voluto dalle amministrazioni civiche del XIX secolo, il cimitero della Cigna ha conservato inalterata nel tempo l'originaria connotazione di luogo di riposo per i defunti di diverse confessioni religiose, così come la città di Livorno, da sempre crocevia di etnie diverse, richiedeva e richiede tutt'oggi nello spirito del motto impresso nell'unghero d'oro coniato nel 1655 dal granduca di Toscana Ferdinando II de' Medici: “Diversis gentibus una”.

4.4 La legislazione dei Servizi cimiteriali

- R.D. n. 1265 del 1934 Testo unico sulle leggi sanitarie
- D.P.R. n. 285 del 10.09.1990 Regolamento Nazionale di Polizia Mortuaria
- Circolare del Ministero della Salute Pubblica n. 24 del 24.06.1993
- Circolare del Ministero della Salute Pubblica n. 10 del 31.07.1998
- D.P.R. 396/2000 Regolamento per la revisione e la semplificazione dell'ordinamento dello stato civile
- Legge n. 26 del 28.02.2001 disposizioni urgenti in materia di Enti Locali
- Legge n. 130 del 30.03.2001 Cremazione e dispersione delle ceneri
- D.P.R. n. 254 del 15.07.2003 Gestione dei rifiuti sanitari
- L.R.T. n. 29 del 31.05.2004 Affidamento, conservazione e dispersione delle ceneri derivanti dalla cremazione dei defunti
- L.R.T. n. 18 del 04.04.2007 Disciplina del trasporto di salme e cadaveri: disposizioni applicative
- Delibera C.C. 186/2024 Regolamento Comunale dei Servizi Cimiteriali e Polizia Mortuaria

5. I Servizi erogati

Rilascio di tutte le autorizzazioni di polizia mortuaria previste dalla legge per la sepoltura di salme, resti e ceneri e per l'affidamento e la dispersione delle ceneri:

- Inumazione;
- Tumulazione;
- Esumazione ordinaria;
- Estumulazione ordinaria;
- Esumazione ed estumulazione straordinaria;

- Contratti di concessione loculi e ossari;
- Gestione del servizio di illuminazione votiva mediante concessione;
- Manutenzione ordinaria delle strutture cimiteriali: pulizia, custodia e vigilanza delle strutture.

Descrizione delle attività e dei servizi

Tipologia di servizio	Soggetti abilitati alla richiesta	Tempistica
Rilascio delle autorizzazioni di: -trasporto -inumazione -tumulazione -cremazione	Possono essere richieste solo dall'impresa funebre incaricata dalla famiglia del defunto	Rilascio immediato e comunque entro i tempi previsti per il trasporto funebre

Cremazione

In particolare chi intende ricorrere alla cremazione deve sapere che:

L'autorizzazione alla cremazione della salma può essere rilasciata dall'ufficio di Polizia Mortuaria solo per le persone decedute nel territorio comunale. L'istanza di cremazione della salma è contestuale a quella del trasporto funebre e dunque contenuta nel medesimo supporto cartaceo presentato dall'impresa funebre incaricata dai familiari all'Ufficio Servizi Cimiteriali e Polizia Mortuaria.

L'autorizzazione alla cremazione della salma può essere concessa solo nel rispetto della volontà del defunto espressa in uno dei modi seguenti (art. 3 comma 1 lettera b, della legge 130/2001):

a) tramite testamento pubblico, segreto o olografo: in questi ultimi due casi l'esecuzione è subordinata alla pubblicazione, pertanto, la copia autentica rilasciata dal notaio che deve essere prodotta deve essere munita della certificazione dell'avvenuta pubblicazione;

b) tramite l'iscrizione, certificata dal rappresentante legale, ad associazione riconosciuta che abbia tra i propri fini statuari quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati;

c) in mancanza dei documenti di cui sopra, dichiarazione resa all'Ufficiale di Stato Civile da parte del coniuge o, in difetto, dalla maggioranza assoluta dei parenti più prossimi del defunto in base agli articoli 74-77 cc. che attestino che il defunto stesso aveva espresso verbalmente la volontà di essere cremato (da rendersi anche mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi del D.P.R. 445/2000).

Pertanto, all'istanza di cremazione della salma, i familiari o l'impresa funebre incaricata, devono allegare uno dei suddetti documenti che attestino la volontà del defunto di essere cremato nonché la successiva destinazione delle ceneri.

Nel caso in cui venga resa dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà di cui al punto c) deve essere utilizzato il modulo "Dichiarazione sostitutiva atto di notorietà ai fini della cremazione della salma" scaricabile dal sito del Comune di Livorno all'indirizzo <https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/> scegliendo la sezione *Servizi cimiteriali* unito a copia del documento di identità dei dichiaranti.

Nella dichiarazione devono essere indicate anche le eventuali volontà del defunto relative alla dispersione o all'affidamento delle ceneri (dichiarazione indispensabile per l'attivazione della successiva procedura finalizzata al rilascio delle rispettive autorizzazioni di affidamento o di dispersione).

Poiché il Comune di Livorno non dispone di proprio impianto crematorio, la cremazione di corpo di persona deceduta a Livorno, viene effettuata con tempistica dipendente dalla disponibilità dell'impianto So.Crem.

Nelle pagine seguenti si riportano le schede dettagliate dei servizi erogati.

6. Schede dettagliate dei servizi erogati

Rilascio del Nulla Osta all'affidamento delle ceneri	
Soggetto Affidatario dell'urna	Può essere affidatario dell'urna cineraria qualunque persona, ente o associazione scelta e individuata in base alla volontà del defunto stesso. L'urna non può essere affidata, neppure temporaneamente, ad altre persone, senza preavviso all'autorità comunale e specifico processo di verbale di consegna a persona legittimata a custodire l'urna. L'affidatario può rinunciare all'affidamento. La rinuncia deve risultare da dichiarazione resa all'Ufficiale dello Stato Civile che ha autorizzato la cremazione. Le ceneri restituite, se non altrimenti disposto dagli aventi titolo, vengono collocate nel cinerario comune.
Luogo della conservazione	Il luogo ordinario di conservazione e custodia dell'urna cineraria è stabilito nella residenza dell'affidatario o diversamente nell'abitazione da quest'ultimo indicata. Qualora l'affidamento avvenga per un luogo diverso dal Comune di Livorno si procederà ad avvisare il Comune di residenza dell'affidatario.
Documentazione necessaria	Presentazione di apposita richiesta di nulla osta corredata da manifestazione di volontà del defunto (concernente esplicitamente anche l'affidamento delle sue ceneri e non soltanto la cremazione) espressa in una delle modalità di cui all'art. 3 comma 1 lettera b, della legge 130/2001 a) tramite testamento pubblico, segreto o olografo; b) dichiarazione, certificata dal presidente, resa, al momento dell'iscrizione o successivamente, ad associazione riconosciuta che abbia tra i suoi fini quello della cremazione dei cadaveri; c) in mancanza dei documenti di cui sopra può essere resa dichiarazione all'Ufficiale di Stato Civile da parte del coniuge o, in difetto, dalla maggioranza assoluta dei parenti più prossimi del defunto in base agli articoli 74-77 cc. che attesti che il defunto stesso aveva espresso verbalmente la volontà della dispersione delle ceneri (da rendersi anche mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi del D.P.R. 445/2000). Documento identità del dichiarante.
Modalità di accesso	Allo sportello dell'ufficio di Polizia Mortuaria. Il Nulla Osta all'affidamento delle ceneri viene richiesto dal soggetto individuato in vita dal defunto per l'affidamento delle proprie ceneri (o da altro familiare da questo incaricato) oppure consegnato da parte della Impresa Funebre delegata dalla famiglia.
Tempistica	Rilascio immediato e comunque entro i tempi previsti per la consegna dell'urna cineraria da parte del crematorio come concordato con i familiari del defunto.
Costo	Servizio a pagamento in base al tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile presso la Direzione Cimiteri e scaricabile dal sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i>.
Modulistica	Richiesta di nulla osta all'affidamento ceneri scaricabile dal sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i>, corredata da uno dei documenti sopra elencati dai quali si evinca la volontà del defunto di affidare le sue ceneri al soggetto indicato nella istanza.

Rilascio dell'autorizzazione alla dispersione delle ceneri	
Soggetti Titolati alla Dispersione	La dispersione delle ceneri è eseguita dalla persona indicata dal defunto nella sua manifestazione di volontà. Qualora la persona indicata fosse indisponibile o impossibilitata all'esecuzione, o in mancanza di espressa indicazione da parte del defunto, sono titolati all'esecuzione della dispersione nell'ordine: a) coniuge, soggetto unito civilmente al defunto, convivente designato ai sensi dei commi 40 e 41 dell'art. 1 della Legge 76/2016; b) figli; c) altri familiari aventi diritto; d) esecutore testamentario; e) legale rappresentante della associazione per la cremazione a cui il defunto era iscritto; f) personale appositamente autorizzato dal comune che esercita l'attività funebre.
Luoghi di Dispersione	Le ceneri possono essere disperse: - nel cinerario comune per la conservazione perpetua e collettiva; - nel "Giardino del ricordo" all'interno del cimitero della Cigna o in analoghe opere eventualmente presenti negli altri cimiteri cittadini; - in mare ad oltre mezzo miglio dalla costa in zone libere liberi da natanti e manufatti, con esclusione dei tratti antistanti gli stabilimenti balneari, il porto Mediceo, i porticcioli turistici di attracco dei natanti, i camping; - in aree naturali demaniali, a distanza di oltre 200 mt. da centri abitati e insediamenti abitativi, con esclusione delle zone adibite a verde attrezzato, a campeggio, a giardini pubblici, ad uso turistico e a distanza di oltre 200 mt. da pubblici esercizi; - in aree private all'aperto con il consenso dei proprietari concesso con dichiarazione scritta.
Documentazione necessaria	Presentazione di apposita istanza corredata da manifestazione di volontà del defunto (concernente esplicitamente anche la dispersione delle sue ceneri e non soltanto la cremazione) espressa in una delle modalità di cui all'art. 3 comma 1 lettera b, della Legge 130/2001: a) tramite testamento pubblico, segreto o olografo; b) dichiarazione, certificata dal presidente, resa, al momento dell'iscrizione o successivamente, ad associazione riconosciuta che abbia tra i suoi fini quello della cremazione dei cadaveri; c) in mancanza dei documenti di cui sopra può essere resa dichiarazione all'Ufficiale di Stato Civile da parte del coniuge o, in difetto, dalla maggioranza assoluta dei parenti più prossimi del defunto in base agli articoli 74-77 cc. che attestino che il defunto stesso aveva espresso verbalmente la volontà della dispersione delle ceneri (da rendersi anche mediante dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi del D.P.R. 445/2000). Documento identità del dichiarante.
Modalità di accesso	Allo sportello dell'ufficio di Polizia Mortuaria. La richiesta di autorizzazioni alla dispersione delle ceneri può essere presentata dai familiari del defunto oppure da parte della Impresa Funebre delegata dalla famiglia.
Tempistica	Rilascio immediato e comunque entro i tempi previsti per la consegna dell'urna cineraria da parte del crematorio come concordato con i familiari del defunto.
Costo	Servizio a pagamento in base al tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile presso la Direzione Cimiteri e scaricabile dal sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i>. <u>Imposta di bollo.</u>
Modulistica	Istanza dispersione scaricabile dal sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i> corredata da uno dei documenti sopra elencati dai quali si evinca la volontà del defunto di disperdere le sue ceneri.

Inumazione salma	
Descrizione	L'inumazione è la sepoltura che consiste nel seppellimento del feretro nel terreno, in una fossa profonda due metri. La legge vieta di interrare le casse di zinco, per cui questo tipo di sepoltura prevede che il feretro venga interrato solo con il cofano in legno.
Documentazione necessaria	Autorizzazione alla inumazione rilasciata dall'ufficio di Polizia mortuaria a seguito di richiesta da parte dell'impresa funebre (incaricata dalla famiglia del defunto) avanzata tramite propria modulistica.
Modalità di accesso	Allo sportello dell'ufficio di Polizia mortuaria. L'istanza è presentata contestualmente a quella del trasporto funebre da parte dell'Impresa Funebre delegata dalla famiglia del defunto.
Tempistica	L'inumazione del feretro deve avvenire, salvo diversa richiesta degli aventi titolo e fatte salva cause di forza maggiore, entro 3 giorni dal rilascio del permesso di sepoltura o, se del caso, dal momento dell'avvenuta conoscenza del rilascio del nulla osta dell'autorità giudiziaria, quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche. Di norma, inoltre, l'inumazione viene svolta in orario antimeridiano alla fine della cerimonia funebre.
Costo	Servizio a pagamento in base al tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile presso la Direzione Cimiteri e scaricabile dal sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i> .

Tumulazione salma	
Descrizione	La tumulazione è la sepoltura che avviene inserendo la salma all'interno di una doppia cassa (di norma, legno all'esterno e zinco all'interno), ermeticamente sigillata e collocata in un loculo in cemento o calcestruzzo che può essere fuori terra "loculo colombario", o sotto terra "loculi sotterranei e/o tombe di famiglia ipogee".
Documentazione necessaria	Autorizzazione alla tumulazione rilasciata dall'ufficio di Polizia mortuaria a seguito di richiesta da parte dell'Impresa Funebre (incaricata dalla famiglia del defunto) avanzata tramite propria modulistica.
Modalità di accesso	Allo sportello dell'ufficio di Polizia mortuaria. L'istanza è presentata contestualmente a quella del trasporto funebre da parte dell'Impresa funebre delegata dalla famiglia del defunto.
Tempistica	La tumulazione del feretro deve avvenire, salvo diversa richiesta degli aventi titolo e fatta salva causa di forza maggiore, entro 3 giorni dal rilascio del permesso di sepoltura o, se del caso, dal momento dell'avvenuta conoscenza del rilascio del nulla osta dell'autorità giudiziaria, quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche. Di norma, la tumulazione viene eseguita in orario antimeridiano alla fine della cerimonia funebre.
Costo	Servizio a pagamento in base al tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile presso la Direzione Cimiteri e scaricabile dal sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i> .

Tumulazione di urna cineraria	
Descrizione	La tumulazione dell'urna cineraria avviene al termine della cremazione (sia essa di salma che di resti mortali) e consiste nel depositare l'urna in apposito ossario o in loculi già in concessione compatibilmente con la normale operatività del loculo stesso. Loculi ed ossari non possono accogliere più di 3 defunti. La tumulazione può anche essere effettuata a seguito di rinuncia all'affidamento delle ceneri.
Documentazione necessaria	In caso di tumulazione di ceneri di salma la domanda è contestuale a quella del trasporto funebre e dunque presentata dall'impresa funebre incaricata dai familiari all'Ufficio Servizi Cimiteriali e Polizia Mortuaria mediante propria modulistica. In caso di tumulazione di ceneri di resti mortali la domanda è presentata dai familiari mediante il modulo “destinazione resti a seguito di esumazione o estumulazione”. Documento identità del richiedente.
Modalità di accesso	Allo sportello dell'ufficio di Polizia mortuaria. La richiesta può essere presentata dall'impresa funebre incaricata dai familiari del defunto (nel caso di urna contenente le ceneri di una salma) o direttamente dai familiari (nel caso di urna contenete le ceneri da cremazione di resti).
Tempistica	Salvo diversa richiesta degli aventi titolo la tumulazione dell'urna viene effettuata, di norma, entro un giorno dalla avvenuta cremazione. Nel caso in cui tale operazione venga effettuata il giorno precedente ad uno festivo il termine è postposto di 1 giorno.
Costo	Servizio a pagamento in base al tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile presso la Direzione Cimiteri e scaricabile dal sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i>.
Modulistica	Solo in caso di tumulazione di ceneri derivanti da resti mortali la domanda è presentata dai familiari mediante il modulo “richiesta destinazione resti a seguito di esumazione o estumulazione” scaricabile dal sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i>.

Esumazioni ordinarie	
Descrizione	L' esumazione ordinaria è eseguita al termine del periodo di inumazione di dieci anni previsto dalla legge e consiste nell'operazione di scavo della fossa di sepoltura ai fini della raccolta dei resti mortali. I resti mortali recuperati vengono trasferiti nell'ossario comune, a meno che i familiari facciano richiesta per deporli in cellette-ossario o loculo già in concessione, per trasferirli in altro cimitero o per cremarle. Qualora i resti mortali non siano mineralizzati – salvo la famiglia intenda procedere a cremazione - vengono inumati per ulteriori cinque anni nel campo inconsunti.
Documentazione necessaria	Modulo “richiesta destinazione resti a seguito di esumazione” disponibile presso il Front Office del Cimitero la Cigna e dal sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i>. Documento identità del richiedente.
Modalità di accesso	Allo sportello del Front Office del Cimitero La Cigna dove i familiari dei defunti potranno ricevere tutte le informazioni sulla procedura.
Procedura e Tempistica	I Servizi Cimiteriali non sono obbligati a dare avviso della scadenza del periodo ordinario di inumazione né ad avvertire singolarmente i familiari dei defunti inumati tuttavia, allo scopo di agevolare gli interessati, si provvede, almeno sei mesi prima dell'inizio delle operazioni, nei quali ricada la ricorrenza dei defunti, a dare informazione affiggendo specifici avvisi nell'albo cimiteriale e collocando appositi cartelli in prossimità dei campi da esumare. Durante tale periodo i cittadini interessati presentano apposita domanda di destinazione resti presso il Front Office del Cimitero La Cigna lasciando i propri recapiti al fine di essere ricontattati al momento della programmazione della esumazione del loro caro.
Costo	Servizio a pagamento per coloro che intendano dare ai resti mortali una collocazione diversa dall'ossario comune. Il costo dipende dalla destinazione dei resti scelta ed è stabilito in base al tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile presso la Direzione Cimiteri e scaricabile dal sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i> .
Modulistica	Modulo “richiesta destinazione resti a seguito di esumazione” presente sul sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i> .

Estumulazioni ordinarie	
Descrizione	L'estumulazione ordinaria consiste nella estrazione del feretro dal loculo (o dei resti dagli ossari) alla scadenza del contratto di concessione. L'estumulazione di una salma, a prescindere dalla scadenza del contratto, è comunque ritenuta ordinaria se effettuata dopo una permanenza della salma nel tumulo non inferiore a venti anni. Invece l'estumulazione di resti prima della scadenza della concessione non è soggetta al decorso di tempi minimi di permanenza. I resti mortali recuperati vengono trasferiti nell'ossario comune, a meno che i familiari facciano richiesta per deporli in cellette-ossario o loculo già in concessione, per trasferirle in altro cimitero o per cremarle.
Documentazione necessaria	Modulo "Richiesta di destinazione resti a seguito di estumulazione" disponibile presso il Front Office del Cimitero la Cigna e sul sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i> .
Modalità di accesso	Allo sportello del Front Office del Cimitero La Cigna dove i familiari dei defunti potranno ricevere tutte le informazioni sulla procedura.
Procedura e Tempistica	I Servizi Cimiteriali non sono obbligati a dare avviso della scadenza delle concessioni di loculi ed ossari né ad avvertire singolarmente i familiari dei defunti tuttavia, allo scopo di agevolare gli interessati, si provvede, almeno sei mesi prima dell'inizio delle operazioni, nei quali ricada la ricorrenza dei defunti, a dare informazione affiggendo specifici avvisi nell'albo cimiteriale e collocando appositi cartelli in prossimità dei gruppi di colombari, tombe, ossarini, da estumulare. Durante tale periodo i cittadini interessati presentano apposita domanda di destinazione resti presso il Front Office del Cimitero La Cigna lasciando i propri recapiti al fine di essere ricontattati al momento della programmazione della estumulazione del loro caro.
Costo	Servizio a pagamento per coloro che intendano dare ai resti mortali una collocazione diversa dall'ossario comune. Il costo dipende dalla destinazione dei resti scelta ed è stabilito in base al tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile presso la Direzione Cimiteri e scaricabile dal sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i> .
Modulistica	Modulo "richiesta destinazione resti a seguito di estumulazione" presente sul sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i> .

Estumulazioni ed esumazioni straordinarie	
Descrizione	Le esumazioni straordinarie sono quelle che vengono eseguite prima che siano trascorsi dieci anni dall'originaria inumazione per ordine dell'Autorità Giudiziaria o, con autorizzazione dal Sindaco, dietro richiesta dei familiari, per trasportare le salme in altra sepoltura o per cremarle. Le estumulazioni straordinarie sono quelle che avvengono prima che siano trascorsi venti anni dall'originaria tumulazione per ordine dell'Autorità Giudiziaria o, con autorizzazione del Sindaco, dietro richiesta dei familiari, per trasportare le salme in altro cimitero o, quando possibile, in altro loculo dello stesso cimitero o per cremarle.
Documentazione necessaria	Istanza di estumulazione o di esumazione straordinaria (finalizzata al rilascio della rispettiva autorizzazione da parte dell'ufficio di Polizia mortuaria) presentata da parte dei familiari del defunto o richiesta dell'autorità giudiziaria. Documento identità del familiare richiedente. Nulla osta ASL
Modalità di accesso	Allo sportello dell'ufficio di Polizia mortuaria.
Tempistica	Fatto salvo quanto previsto dall'art. 84 del D.P.R. 285/90 l'esecuzione dell'esumazione straordinaria è effettuata entro 4 giorni dalla autorizzazione conseguente l'istanza degli interessati. Nel caso di istanza avanzata il giorno precedente ad un festivo il termine è postposto di 1 giorno. Analogamente per quanto riguarda l'esecuzione di estumulazione straordinaria, purché vengano rispettate le condizioni stabilite dall'art. 88 del D.P.R. 285/90. Sia le estumulazioni che le esumazioni straordinarie devono essere eseguite alla presenza dell'incaricato dell'A.U.S.L. ed i tempi di programmazione delle operazioni suddette devono essere in ogni caso preventivamente concordate con l'Azienda Sanitaria.
Costo	Servizio a pagamento stabilito in base al tariffario approvato dalla Giunta comunale consultabile presso la Direzione Cimiteri e scaricabile dal sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i>. Imposta di bollo. L'operazione prevede anche il costo della prestazione del coordinatore sanitario definita dall'ASL.
Modulistica	Istanza di esumazione o di estumulazione straordinaria presenti sul sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i> .

Concessione di loculi ed ossari	
Descrizione	Attraverso il contratto di concessione dei manufatti cimiteriali per la tumulazione (loculi, ossari, tombe di famiglia, cappelle) viene concesso il diritto d'uso del manufatto stesso per la deposizione di salma, resti o ceneri per il periodo di tempo stabilito dal regolamento comunale. La concessione di sepoltura privata, è concessione amministrativa di bene demaniale con diritto d'uso temporaneo non alienabile e lascia pertanto integro il diritto alla nuda proprietà del Comune. Per le concessioni di loculi, tombe, aree e cappelle, anche preesistenti alla data di entrata in vigore del vigente Regolamento, è consentito alla scadenza delle concessioni e a richiesta degli interessati, il rinnovo, per una sola volta, delle concessioni per un identico periodo, dietro pagamento delle tariffe vigenti al momento del rinnovo. Non sono previsti limiti al numero dei rinnovi per le concessioni di ossarietti.
Documentazione necessaria	Documento identità del richiedente.
Modalità di accesso	Al Front Office per la scelta del manufatto e successivamente all'ufficio di Polizia mortuaria per la stipula del contratto.
Tempistica	Nei cimiteri comunali la concessione per sepoltura privata in loculi o tombe può avvenire solo in presenza della salma e la concessione di cellette ossario può avvenire solo in presenza dei resti mortali o delle ceneri. Il contratto può essere stipulato solo subito dopo il pagamento della tariffa di concessione da parte del concessionario/richiedente e decorre dalla data del pagamento stesso.
Costo	Servizio a pagamento stabilito in base al tariffario di concessione di loculi ed ossari approvato dalla Giunta comunale consultabile presso la Direzione Cimiteri e scaricabile dal sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i>.

Concessione di loculi per futura sepoltura	
Descrizione	La concessione di loculi “per future sepolture” è consentita solo nel Cimitero Comunale La Cigna e nei soli casi previsti dall'art. 73 del Regolamento dei Servizi Cimiteriali e di Polizia Mortuaria di seguito specificati: a) persone di età superiore a 65 anni, residenti nel comune di Livorno, in stato di solitudine a seguito di dichiarazione del richiedente di non avere coniuge e figli in vita. Nella stessa dichiarazione il concessionario dovrà indicare colui o coloro che dovranno occuparsi della sua tumulazione ed essere perciò informati della concessione acquisita. b) persone di età superiore a 65 anni, residenti nel comune di Livorno, che abbiano già sepolti nel cimitero i genitori, il coniuge o un figlio (pur in presenza di altri figli in vita) c) persone, residenti nel comune di Livorno, portatrici di handicap in possesso di certificazione “H psichico”
Documentazione necessaria	Istanza e dichiarazione per concessione futura sepoltura Documento identità del richiedente.
Modalità di accesso	All'ufficio di Polizia Mortuaria
Procedura e Tempistica	Ai fini della concessione del loculo, la persona interessata (sia esso un/a anziano/a o il genitore/tutore/amministratore di sostegno del portatore di handicap psichico) deve presentare all'ufficio Polizia Mortuaria la dichiarazione finalizzata ad attestare il possesso dei requisiti previsti dal regolamento utilizzando l'apposito modulo “Istanza e dichiarazione per concessione futura sepoltura”. Al termine dell'istruttoria documentale tesa a verificare la veridicità di quanto dichiarato, presso il medesimo ufficio, potrà essere stipulato il relativo contratto. La concessione in vita è soggetta a decadenza qualora non si provveda alla tumulazione del concessionario medesimo entro un anno dalla sua morte. Il contratto decorre dal momento della occupazione del loculo.
Costo	Servizio a pagamento stabilito in base al tariffario di concessione di loculi ed ossari approvato dalla Giunta comunale consultabile presso la Direzione Cimiteri e scaricabile dal sito del Comune di Livorno all'indirizzo https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i>.
Modulistica	Istanza e dichiarazione per concessione di futura sepoltura scaricabile dal sito del Comune di Livorno all'indirizzo: https://moduli.comune.livorno.it/modulistica/ scegliendo la sezione <i>Servizi cimiteriali</i>.

7. Obblighi di manutenzione delle sepolture

Nelle sepolture private a sistema di tumulazione l'Amministrazione provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria dei manufatti, ad eccezione delle lastre di marmo di copertura, delle parti decorative e degli interventi di ordinaria pulizia cui devono provvedere i concessionari.

Nelle sepolture in campo comune i familiari provvedono alla manutenzione ordinaria e straordinaria (riparazione o sostituzione di cippi, lapidi, contorni-fossa, ecc. che devono essere mantenuti in buono e decoroso stato di manutenzione). L'Amministrazione provvede allo sfalcio periodico dell'erba nei vialetti e nei passaggi dei campi e, qualora le sepolture siano libere da piante, vasi, oggetti, ecc., anche allo sfalcio dell'erba cresciuta sulle stesse sepolture.

8. Gestione del servizio di illuminazione votiva mediante concessione

Il servizio di illuminazione elettrica votiva viene gestito dal comune mediante concessione a terzi.

Il gestore ha la sua sede all'interno del cimitero La Cigna e sia presso la suddetta sede che presso il Front Office sono disponibili tutte le indicazioni relative agli orari di apertura ed i numeri di telefono per ogni informazione necessaria sul servizio.

I costi del servizio (allacciamento + canone annuo) sono stabiliti da apposita deliberazione della Giunta Comunale.

Ogni anno l'intestatario del contratto di illuminazione votiva è tenuto al pagamento del relativo canone, mediante le modalità di pagamento comunicate a cura del gestore in base alla vigente normativa.

9. Manutenzione dei cimiteri e gestione dei rifiuti cimiteriali

L'Amministrazione Comunale garantisce:

- la manutenzione e gestione dei locali della camera mortuaria;
- interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio immobiliare cimiteriale;
- la cura del verde pubblico cimiteriale,
- la quotidiana pulizia delle aree pubbliche cimiteriali;
- gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, la manutenzione del verde e gli interventi atti a garantire la custodia ed il decoro delle strutture cimiteriali;
- la raccolta dei rifiuti cimiteriali dagli appositi contenitori posti all'interno del cimitero che viene effettuata giornalmente nei viali principali e d ogni due giorni nelle restanti zone.

10. I rapporti con gli utenti e gli standard di qualità

Rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti

I Servizi Cimiteriali promuovono periodicamente, in collaborazione con l'Ufficio Programmazione, controllo e performance ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi. I risultati delle indagini, utilizzati per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di Piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro, sono comunicati alla cittadinanza con la pubblicazione sul sito del Comune di Livorno nella sezione Amministrazione Trasparente all'indirizzo <https://trasparenza.comune.livorno.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-standard-qualita/controllo-qualita/indagini-monitoraggi>

Suggerimenti e segnalazioni

I cittadini, anche con le loro segnalazioni, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

I cittadini possono presentare suggerimenti o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta, rivolgendosi presso:

- Front Office del Cimitero La Cigna
- Ufficio Servizi Cimiteriali e Polizia Mortuaria
- URP – Piazza Civica

E' possibile presentare suggerimenti e segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono), sia per iscritto (per lettera o email alla casella: servizi.cimiteriali@comune.livorno.it).

I suggerimenti, le segnalazioni presentate in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di segnalazione verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico).

E' possibile segnalare un disservizio anche utilizzando l'apposito modulo disponibile online sul sito del Comune di Livorno a seguente indirizzo: <https://www.comune.livorno.it/it/servizi/segnalazione-di-disservizio>

Le risposte alle segnalazioni sono inviate entro 30 giorni dalla dal Responsabile del servizio o suo delegato.

Rimborso/ristoro

Qualora su segnalazione dell'utente, accolto sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto, sia riconosciuta la mancata rispondenza agli standard stabiliti, l'Amministrazione comunale ha previsto come modalità di ristoro di natura non economica, l'omaggio di una pubblicazione di carattere culturale (un libro, un catalogo o altra pubblicazione) tra quelle rese disponibili dal Comune di Livorno.

Progetti di miglioramento

Gli esiti delle attività di monitoraggio del servizio, delle segnalazioni degli utenti e delle indagini di customer satisfaction sono utilizzati per definire Piani di miglioramento volti a individuare priorità di interventi da programmare; affinare la capacità di ascolto dei cittadini; sviluppare ulteriormente la cultura dell'orientamento all'utente; attivare azioni correttive per migliorare la qualità del servizio; allocare specifiche responsabilità di miglioramento; favorire la comprensione dei bisogni latenti; avviare azioni preventive per anticipare i bisogni degli utenti.

Nell'ambito degli obiettivi previsti per la Transizione digitale, terminata l'opera di digitalizzazione delle sepolture e la geolocalizzazione delle stesse attraverso QR Code, è stata avviata una progressiva digitalizzazione degli atti elaborati e prodotti dall'ufficio Servizi cimiteriali. Questa prospettiva che si accompagna anche alla riprogettazione dei processi (reengineering) e alle azioni dirette alla conservazione degli atti, si compone di varie fasi/azioni tra le quali, la digitalizzazione del bollo (bollo virtuale) indispensabile per il rilascio di tutte le autorizzazioni di polizia mortuaria e la produzione e conservazione digitale dell'atto, sono già in fase di attuazione. L'Obiettivo, che coinvolge i diversi stakeholder (impresa funebri, ASL, familiari, Autorità di pubblica sicurezza), è quello di raggiungere, gradualmente, la digitalizzazione dell'intera procedura (dall'istanza al rilascio dell'autorizzazione).

Quanto sopra nell'ambito di un più ampio contesto di programmazione che tiene conto dello stato di manutenzione dei vari padiglioni in modo da coordinare tale percorso di "ammodernamento" con interventi di progressivo risanamento di quelle zone del cimitero che necessitano di essere riqualificate anche in relazione al valore storico e monumentale delle stesse.

Monitoraggio e aggiornamento della Carta dei servizi

La Carta ha validità pluriennale. Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento e qualora dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, essa viene periodicamente riesaminata ed aggiornata.

Standard di qualità

- Gli standard di qualità associati ai servizi offerti riguardano:
- Accessibilità del servizio – multicanalità;
- Trasparenza delle informazioni;
- Tempestività dell'erogazione;
- Efficacia.

Nelle pagine seguenti si riportano gli standard di qualità generali e specifici.

Standard di qualità generali

Settore Anagrafe Demografici - Servizi cimiteriali

Standard di qualità generali					
Descrizione del servizio		Rilascio di tutte le autorizzazioni di polizia mortuaria previste dalla legge per la sepoltura di salme, resti e ceneri e per l'affidamento e la dispersione delle ceneri. Svolgimento di tutte le operazioni cimiteriali inerenti le diverse forme di sepoltura (Inumazione Tumulazione Cremazione) e delle conseguenti operazioni di esumazione ed estumulazione al termine del periodo di sepoltura previsto dalla legge. Stipula dei contratti di concessione di loculi ed ossari. Manutenzione ordinaria delle strutture cimiteriali: pulizia, custodia e vigilanza delle strutture			
Modalità di erogazione del servizio al pubblico		Le attività autorizzatorie e la programmazione delle operazioni vengono svolte dall'Ufficio di Polizia Mortuaria e dal Front Office durante l'orario di apertura al pubblico dei rispettivi uffici. Le operazioni cimiteriali vengono svolte durante l'orario di apertura al pubblico dei Cimiteri al fine di garantire la partecipazione dei familiari dei defunti.			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		Cittadini italiani e stranieri			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Standard di qualità Valore programmato (annuale)	Valore raggiunto al 31/12 di ciascun anno
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici di Polizia Mortuaria ed al Front Office	Numero giornate lavorative con apertura assicurata dell'Ufficio di Polizia Mortuaria e dello sportello Front Office/Numero totale giornate lavorative (ufficiali) annuali	95%	
	Accessibilità fisica	Accesso disabili allo sportello fisico; facilitazione accesso uffici comunali	Presenza di accomodamenti ragionevoli per favorire l'accesso alle strutture comunali	SI'	
	Accessibilità on line alle informazioni sui servizi che richiedono la compilazione di modulistica	Informazioni online su come accedere più agevolmente ai servizi per i quali è necessario compilare la modulistica apposita, pubblicate sul sito internet del Comune nella sezione Servizi al cittadino - Modulistica**	Numero di schede informative sui servizi erogati che necessitano di apposita modulistica pubblicate online (sezione Servizi al cittadino - Modulistica) / n. totale dei servizi erogati che necessitano di modulistica	95%	
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione (da riferirsi alla sepoltura per inumazione e tumulazione)	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto*/Numero totale di richieste di prestazioni pervenute	95%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web** delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni lavorativi necessari per l'aggiornamento sul web	Max 20 gg**	
	Procedura di contatto	Pubblicazione sul sito web** delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	Max 20 gg**	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web** della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	Max 20 gg**	
	Spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web** delle eventuali spese a carico dell'utente	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	Max 20 gg**	
Efficacia	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di segnalazioni accolte sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto/Totale disservizi presentati	<=5%	

*Tempo previsto da normativa di settore che disciplina i servizi erogati, regolamenti, L. 241/90.

**Come previsto dalla Determinazione Segretario Generale n. 1807 del 10/03/2025 All. A

Standard di qualità specifici

Settore Anagrafe Demografici - Servizi cimiteriali

Standard di qualità specifici: tempestività*		
Servizio erogato	Esito relativo al servizio erogato	Standard di qualità del servizio erogato
Rilascio dell'autorizzazione all'affidamento delle ceneri	Autorizzazione all'affidamento dell'urna cineraria	Rilascio immediato e comunque entro i tempi previsti per la consegna dell'urna cineraria da parte del crematorio come concordato con i familiari del defunto.
Rilascio dell'autorizzazione alla dispersione delle ceneri	Autorizzazione alla dispersione delle ceneri	Rilascio immediato e comunque entro i tempi previsti per la consegna dell'urna cineraria da parte del crematorio come concordato con i familiari del defunto.
Inumazione salma	Sepoltura del feretro in campo comune	L'inumazione avviene, salvo diversa richiesta degli aventi titolo e fatta salva causa di forza maggiore, entro 3 giorni dal rilascio del permesso di sepoltura o, se del caso, dal momento dell'avvenuta conoscenza del rilascio del nulla osta dell'autorità giudiziaria, quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche.
Tumulazione salma	Sepoltura del feretro in loculo in concessione	La tumulazione del feretro avviene, salvo diversa richiesta degli aventi titolo e fatta salva causa di forza maggiore, entro 3 giorni dal rilascio del permesso di sepoltura o, se del caso, dal momento dell'avvenuta conoscenza del rilascio del nulla osta dell'autorità giudiziaria, quando vengano richieste specifiche indagini autoptiche.
Tumulazione di urna cineraria	Sepoltura dell'urna in apposito ossario o in loculo già in concessione	Salvo diversa richiesta degli aventi titolo la tumulazione dell'urna viene effettuata, di norma, entro un giorno dalla avvenuta cremazione. Nel caso in cui tale operazione venga effettuata il giorno precedente ad uno festivo il termine è postposto di 1 giorno.
Esumazioni ordinarie	Estrazione e raccolta dei resti mortali dal campo comune	Si esegue al termine del periodo di inumazione di dieci anni previsto dalla legge. I Servizi Cimiteriali non sono obbligati a dare avviso della scadenza del periodo ordinario di inumazione né ad avvertire singolarmente i familiari dei defunti inumati tuttavia, allo scopo di agevolare gli interessati, si provvede, almeno sei mesi prima dell'inizio delle operazioni, nei quali ricada la ricorrenza dei defunti, a dare informazione affiggendo specifici avvisi nell'albo cimiteriale e collocando appositi cartelli in prossimità dei campi da esumare. Durante tale periodo i cittadini interessati presentano apposita domanda di destinazione resti presso il Front Office del Cimitero La Cigna lasciando i propri recapiti al fine di essere ricontattati al momento della programmazione della esumazione del loro caro.
Estumulazioni ordinarie	Estrazione e raccolta dei resti mortali dal loculo	Si esegue alla scadenza del contratto di concessione. I Servizi Cimiteriali non sono obbligati a dare avviso della scadenza delle concessioni di loculi ed ossari né ad avvertire singolarmente i familiari dei defunti tuttavia, allo scopo di agevolare gli interessati, si provvede, almeno sei mesi prima dell'inizio delle operazioni, nei quali ricada la ricorrenza dei defunti, a dare informazione affiggendo specifici avvisi nell'albo cimiteriale e collocando appositi cartelli in prossimità dei gruppi di colombari, tombe, ossarini, da estumulare. Durante tale periodo i cittadini interessati presentano apposita domanda di destinazione resti presso il Front Office del Cimitero La Cigna lasciando i propri recapiti al fine di essere ricontattati al momento della programmazione della estumulazione del loro caro.
Estumulazioni ed esumazioni straordinarie	Estrazione e raccolta dei resti mortali dal campo comune o dal loculo prima della scadenza del periodo di sepoltura previsto dalla legge	Fatto salvo quanto previsto dall'art. 84 del DPR 285/90 l'esecuzione dell'esumazione straordinaria è effettuata entro 4 giorni dalla autorizzazione conseguente l'istanza degli interessati. Nel caso di istanza avanzata il giorno precedente ad un festivo il termine è postposto di 1 giorno. Analogamente per quanto riguarda l'esecuzione di estumulazione straordinaria, purché vengano rispettate le condizioni stabilite dall'art. 88 del DPR 285/90. Sia le estumulazioni che le esumazioni straordinarie devono essere eseguite alla presenza dell'incaricato dell'A.U.S.L. ed i tempi di programmazione delle operazioni suddette devono essere in ogni caso preventivamente concordate con l'Azienda Sanitaria.

Dimensione della qualità del Servizio erogato	Esito relativo al servizio erogato	Standard di qualità del servizio erogato
Concessione di loculi ed ossari	Contratto attraverso il quale viene concesso il diritto d'uso del manufatto (loculo o ossario) per la deposizione di salma, resti o ceneri per il periodo di tempo stabilito dal regolamento comunale.	Nei cimiteri comunali la concessione per sepoltura privata in loculi o tombe può avvenire solo in presenza della salma e la concessione di cellette ossario può avvenire solo in presenza dei resti mortali o delle ceneri. Il contratto può essere stipulato solo subito dopo il pagamento della tariffa di concessione da parte del concessionario/richiedente e decorre dalla data del pagamento stesso.
Concessione di loculi per sepoltura di persona ancora in vita	Contratto attraverso il quale viene concesso il diritto d'uso del loculo per la futura deposizione di salma di soggetto ancora in vita.	Ai fini della concessione del loculo, la persona interessata (sia esso un/a anziano/a o il genitore / tutore / amministratore di sostegno del portatore di handicap psichico) deve presentare all'ufficio Polizia Mortuaria la dichiarazione finalizzata ad attestare il possesso dei requisiti previsti dal regolamento utilizzando l'apposito modulo "dichiarazione per concessione loculo per futura sepoltura". Al termine dell'istruttoria documentale tesa a verificare la veridicità di quanto dichiarato, presso il medesimo ufficio, potrà essere presentata istanza di concessione e stipulato il relativo contratto. La concessione in vita è soggetta a decadenza qualora non si provveda alla tumulazione del concessionario medesimo entro un anno dalla sua morte. Il contratto decorre dal momento della occupazione del loculo.
Rilascio dell'autorizzazione all'affidamento delle ceneri	Autorizzazione all'affidamento dell'urna cineraria	Rilascio immediato e comunque entro i tempi previsti per la consegna dell'urna cineraria da parte del crematorio come concordato con i familiari del defunto.

* In questa scheda sono evidenziati gli standard di qualità relativi alle tempistiche di erogazione di ciascun servizio.
