



COMUNE DI TRENTO

VERBALE DI DELIBERAZIONE N. 296

della Giunta comunale

Oggetto: APPROVAZIONE DELLA NUOVA CARTA DEI SERVIZI E DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FUNERARI.

Il giorno 22.11.2021 ad ore 08.52 si è riunita nella sala delle adunanze la Giunta comunale.

Presenti: vicesindaco **Stanchina Roberto**
 assessore **Baggia Monica**
 e assessori **Bozzarelli Elisabetta**
 Facchin Ezio
 Franzoia Mariachiara
 Maule Chiara
 Panetta Salvatore

Assenti: sindaco **Ianeselli Franco**

e pertanto complessivamente presenti n. 7, assenti n. 1, componenti della Giunta.

Assume la presidenza il vice sindaco Stanchina Roberto.

Partecipa la segretaria generale Moresco Lorenza.

Accertata la presenza del numero legale, il Presidente invita la Giunta a deliberare in merito all'oggetto.

La Giunta comunale

vista la proposta riguardante l'oggetto n. 2021/317 corredata dai pareri favorevoli resi in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa e alla regolarità contabile rispettivamente dai soggetti responsabili del Servizio interessato e del Servizio Risorse finanziarie e patrimoniali, ai sensi dell'art. 185 del Codice degli Enti locali della Regione autonoma Trentino - Alto Adige approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2 e s.m. e dell'art. 23 del Regolamento sui controlli interni approvato con deliberazione del Consiglio comunale 23.11.2016 n. 136, allegati alla presente deliberazione ed udita la corrispondente relazione;

premesso che il Comune di Trento:

1. pone particolare attenzione ai servizi funerari e cimiteriali, riconoscendo la loro natura complessa e delicata dovuta al forte coinvolgimento emotivo delle persone colpite da lutto e persegue una politica di semplificazione degli adempimenti burocratici nonchè di appoggio e sostegno agli utenti, proponendo un insieme di servizi e prestazioni improntati a sobrietà e decoro, dal costo economico contenuto ed erogati da un unico "sportello", l'Ufficio Servizi funerari;
2. ha adottato dal 2001 il sistema della Qualità Totale che, valorizzando il rapporto con i cittadini e le cittadine per individuare e rispondere nella maniera più appropriata ai loro bisogni, persegue finalità di miglioramento, innovazione e qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza attraverso un impiego ottimale delle risorse disponibili;
3. la Carta dei servizi e della qualità (d'ora in poi anche "Carta") costituisce un esercizio di trasparenza perché con essa l'organizzazione comunica apertamente i propri obiettivi in termini di qualità dei servizi e assume la responsabilità del raggiungimento dei parametri di efficienza predefiniti, misurati e verificati costantemente;
4. lo Statuto comunale, all'art. 74 comma 2 prevede che "i servizi pubblici sono organizzati in modo da rilevare e soddisfare le esigenze degli utenti, renderli effettivamente accessibili, garantire standard qualitativi delle prestazioni conformi agli obiettivi stabiliti, informare pienamente gli utenti sui loro diritti e sulle condizioni e le modalità di accesso, permettere il controllo e la modifica del loro funzionamento in base a criteri di efficacia e di efficienza";

rilevato che, in base agli standard di qualità del Comune di Trento, la finalità della Carta si pone nella prospettiva del perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza;

atteso che, su tale base, la Carta costituisce in primo luogo uno strumento di trasparenza e di informazione per orientare e agevolare i cittadini e le cittadine nell'accesso ai servizi funerari e cimiteriali, tutelare i loro diritti e valutare la qualità delle prestazioni erogate secondo gli standard definiti nella Carta stessa;

viste le vigenti linee guida per la redazione e l'aggiornamento della Carta della qualità dei servizi redatte dalla Direzione Generale;

ricordato che con deliberazione della Giunta comunale 27.06.2011 n. 149 è stata approvata la "Carta dei servizi e della qualità dei servizi funerari";

rilevato che, trascorso un decennio dall'approvazione della Carta, è emersa la necessità di aggiornare i contenuti della stessa con alcune modifiche ed integrazioni;

dato atto che il Piano Esecutivo di Gestione assegna per l'anno 2021 al Servizio Servizi demografici e decentramento – Ufficio Servizi funerari l'obiettivo di organizzare i servizi connessi alla messa in esercizio del Tempio crematorio del Comune di Trento e che in tale obiettivo è ricompresa la ricognizione della Carta dei servizi e della qualità;

ricordato che nel mese di settembre 2021 è entrato in funzione il Tempio crematorio, circostanza dalla quale, anche per la vocazione provinciale dell'impianto, è scaturita la riorganizzazione di alcuni servizi già erogati dall'Amministrazione in materia funeraria e cimiteriale e l'offerta di prestazioni del tutto nuove, quali ad esempio il sistema di prenotazione per la cremazione messo a disposizione delle imprese private accreditate e l'uso della sala del saluto per gli utenti che desiderano assistere alle operazioni di cremazione dei defunti per i quali hanno assunto l'onere di ordinare il servizio funebre;

preso atto che l'Ufficio Servizi funerari ha revisionato la propria Carta dei servizi e della qualità che risulta così articolata:

Parte generale (fissa)	Parte speciale (aggiornata annualmente)
Premessa	Dati di attività

<ol style="list-style-type: none"> 1. Definizione della Carta; 2. Politica della qualità con l'indicazione della missione e dei valori; 3. Principi fondamentali, quali l'uguaglianza e l'imparzialità, la continuità, la chiarezza, la trasparenza e la partecipazione, la cortesia, la semplificazione, la tutela dei dati personali; 4. Obiettivi, tra cui figurano l'ottimizzazione delle risorse, la costante formazione del personale, l'informazione all'utenza; 5. Certificazioni di qualità, sia generale che di settore, ottenute dall'Ufficio Servizi funerari; 	
<p>Impegni e garanzie</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. caratteristiche della Struttura, dotazione organica e strumentale, organigramma; 2. servizi offerti; 3. standard e impegni di qualità (fattori da cui dipende la misurabilità della qualità); 	<p>Sistema tariffario (estratto - raggruppato per tipologia di servizio)</p>
<p>Rapporti con i cittadini</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. modalità di ascolto e valutazione del servizio; 2. gestione dei reclami e dei suggerimenti; 3. forme di tutela per le inadempienze; 4. informazioni per fruire al meglio dei servizi offerti. 	<p>Informazioni di dettaglio e aggiornamenti</p>

esaminata la stesura della Carta dei servizi e della qualità dei servizi funerari acclusa al presente provvedimento e ritenuto che la stessa sia pienamente coerente con le politiche per la Qualità Totale adottate dal Comune di Trento;

rilevato che, per quanto attiene specificamente alle politiche per la Qualità Totale come fissate nelle già citate linee guida, trovano corrispondenza nella stesura in esame le dimensioni necessarie di contenuto e di metodo (informazioni generali sul servizio in quanto rilevanti per i destinatari della Carta; i contenuti di senso, vale a dire missione, visione e valori di riferimento e contenuti specifici della Qualità, vale a dire standard garantiti, indicatori, modalità di rendicontazione e di gestione dei reclami, ascolto dei cittadini e delle cittadine);

ritenuto di dare successivamente ampia diffusione alla Carta mediante pubblicazione sul sito internet istituzionale del Comune di Trento nonché con la messa a disposizione di copie cartacee presso la sede dell'Ufficio Servizi funerari;

considerato che, in esecuzione della Legge provinciale 09.12.2015 n. 18, dal 1 gennaio 2016 gli Enti devono provvedere alla tenuta della contabilità finanziaria sulla base dei principi generali previsti dal D.Lgs. 23 giugno 2011 n. 118 e s.m., ed in particolare, in aderenza al principio generale n. 16 della competenza finanziaria, in base al quale le obbligazioni attive e passive giuridicamente perfezionate sono registrate nelle scritture contabili con imputazione all'esercizio finanziario nel quale vengono a scadenza;

atteso che il punto 2. dell'Allegato 4/2 del D.Lgs. 118/2011 e s.m. specifica che la scadenza dell'obbligazione è il momento in cui l'obbligazione diviene esigibile;

vista la deliberazione del Consiglio comunale 29.12.2020 n. 175, immediatamente eseguibile, con la quale è stato approvato il Documento Unico di Programmazione 2021-2023 e successive variazioni;

vista la deliberazione del Consiglio comunale 29.12.2020 n. 176, immediatamente eseguibile, con la quale è stato approvato il bilancio di previsione finanziario 2021-2023 e successive variazioni;

vista inoltre la deliberazione della Giunta comunale 31.12.2020 n. 322, immediatamente eseguibile, relativa all'approvazione del Piano Esecutivo di Gestione (P.E.G.) per il triennio 2021-2023 e successive variazioni;

visti:

- il Codice degli Enti locali della Regione autonoma Trentino – Alto Adige approvato con Legge regionale 3 maggio 2018 n. 2 e successive variazioni;
- la Legge provinciale 09.12.2015 n. 18 “Modificazioni della legge provinciale di contabilità 1979 e altre disposizioni di adeguamento dell’ordinamento provinciale e degli Enti locali al D.Lgs. 118/2011 e s.m. (Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli Enti locali e dei loro Organismi, a norma degli artt. 1 e 2 della Legge 05.05.2009 n. 42)”;
- il D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 (Testo Unico Enti Locali) e s.m.;
- lo Statuto comunale approvato e da ultimo modificato rispettivamente con deliberazioni consiliari 09.03.1994 n. 25 e 21.11.2017 n. 147;
- il Regolamento sui controlli interni approvato con deliberazione consiliare 23.11.2016 n. 136;
- il Regolamento di contabilità approvato e da ultimo modificato rispettivamente con deliberazioni consiliari 14.03.2001 n. 35 e 23.11.2016 n. 136, per quanto compatibile con la normativa in materia di armonizzazione contabile;
- la deliberazione di Giunta comunale 16.03.2015 n. 35 che adotta il Manuale operativo per la gestione dell’ascolto del cittadino;
- il Regolamento comunale di polizia mortuaria, approvato con deliberazione consiliare 09.04.1997 n. 38 e da ultimo modificato con deliberazione consiliare 16.02.2021 n. 28;

atteso che l'adozione della presente rientra nella competenza della Giunta comunale ai sensi dell'art. 53 della Legge regionale 3 maggio 2018 n. 2 e s.m., nonché della lettera h) del punto 7. del dispositivo della propria deliberazione 31.12.2020 n. 322, immediatamente eseguibile, relativa all'approvazione del P.E.G. per il triennio 2021-2023;

constatato e proclamato, da parte del Presidente, l'esito della votazione allegato; sulla base di tali risultati la Giunta comunale

d e l i b e r a

1. di approvare la Carta dei servizi e della qualità dei servizi funerari, Allegato n. 1, nel quale si richiama la presente, che firmato dalla Segretaria generale forma parte integrante ed essenziale della deliberazione;
2. di dare atto che gli elementi di natura maggiormente “variabile” potranno essere modificati o integrati successivamente a seguito di modifiche normative e organizzative senza la necessità di una nuova approvazione della medesima Carta;
3. di dare ampia diffusione alla Carta dei servizi e della qualità dei servizi funerari, sia mediante la sua pubblicazione sul sito internet istituzionale dell’Amministrazione comunale, sia con la messa a disposizione di copie cartacee presso la sede del Servizio;
4. di dare atto che con l'approvazione dell'attuale Carta è superata a ogni effetto la sua precedente versione approvata con deliberazione della Giunta comunale 27.06.2011 n. 149.

Allegati parte integrante:

- Allegato n. 1.

LA SEGRETARIA GENERALE
f.to Moresco

IL PRESIDENTE
f.to Stanchina

Alla presente deliberazione è unito:

- esito della votazione palese;
- parere in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa;
- parere in ordine alla regolarità contabile;
- certificazione iter.



COMUNE DI TRENTO

ESITO DELLA VOTAZIONE

Oggetto: APPROVAZIONE DELLA NUOVA CARTA DEI SERVIZI E DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FUNERARI.

Votazione palese

Componenti presenti al momento del voto n. 7

Favorevoli: n. 7 (Stanchina, Baggia, Bozzarelli, Facchin, Franzoia, Maule, Panetta)

Contrari: n. 0

Astenuti: n. 0

Trento, addì 22.11.2021

La Segretaria Generale
f.to Dott.ssa Lorenza Moresco



COMUNE DI TRENTO

Proposta di Giunta n. 317 / 2021

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITÀ TECNICO-AMMINISTRATIVA

Oggetto: APPROVAZIONE DELLA NUOVA CARTA DEI SERVIZI E DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FUNERARI.

Vista la suddetta proposta di deliberazione, si esprime, ai sensi dell'art. 185 del Codice degli Enti Locali della Regione autonoma Trentino - Alto Adige approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2 e s.m. parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità tecnico-amministrativa, senza osservazioni.

Trento, addì 16 novembre 2021

Servizio Servizi demografici e decentramento
Il Dirigente
dott. Fabrizio Paternoster
(firmato elettronicamente)



COMUNE DI TRENTO

Proposta di Giunta. 317 / 2021

PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITÀ CONTABILE

Oggetto: APPROVAZIONE DELLA NUOVA CARTA DEI SERVIZI E DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FUNERARI.

Vista la suddetta proposta di deliberazione, si esprime, ai sensi dell'art. 185 del Codice degli Enti Locali della Regione autonoma Trentino – Alto Adige approvato con L.R. 03.05.2018 n. 2 e s.m. e dell'art. 23 del Regolamento sui controlli interni approvato con deliberazione del Consiglio comunale 23.11.2016 n.136, parere FAVOREVOLE in ordine alla regolarità contabile, senza osservazioni.

Servizio Risorse finanziarie e patrimoniali
La Dirigente
dott.ssa Franca Debiasi
(firmato elettronicamente)

Trento, addì 17.11.2021