

Procedimento	Breve descrizione del procedimento	Normativa di riferimento	Ufficio competente	Comunicazione	Tempi massimi	Provvedimento
Concessione d'uso cimiteriale	Su richiesta del Cittadino o dell'Impresa funebre incaricata si concede l'uso di un manufatto cimiteriale (celletta/loculo) o si esegue il rinnovo di concessioni scadute. Il rinnovo è possibile fino a 5 anni prima della scadenza.	Regolamento Polizia Mortuaria di Verona artt. 30-33 e relative discipline attuative	Ufficio Concessioni	<b>Ufficio Servizi Cimiteriali Amministrativi</b> Viale dei Caduti senza Croce, 2, 37133, Verona. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00. mail: concessioni.agec@agec.it tel: 0458029911	Se si tratta di una pratica in costanza di funerale deve essere svolta entro le ore 13:00 del giorno precedente la tumulazione. Se si tratta di una pratica non collegata a un trasporto funebre (es. rinnovo o concessione in vita) questa viene svolta entro e non oltre 15 giorni dalla ricezione della richiesta generica compilata correttamente.	Atto di concessione
Tumulazione in celletta, loculo o tomba di famiglia/ Avvicinamento ceneri in loculo	Su richiesta del Cittadino o dell'Impresa funebre incaricata si procede con la tumulazione di salme, ceneri o resti ossei, nelle tombe di famiglia o nelle cellette ossario.	Regolamento Polizia Mortuaria di Verona artt. 44-45 e relative discipline attuative	Ufficio Concessioni	<b>Ufficio Servizi Cimiteriali Amministrativi</b> Viale dei Caduti senza Croce, 2, 37133, Verona. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00. mail: concessioni.agec@agec.it tel: 0458029911	Le pratiche in costanza di funerale devono essere svolte entro le ore 13:00 del giorno precedente la tumulazione. Se si tratta di una pratica non collegata a un trasporto funebre viene svolta entro e non oltre 15 giorni dalla ricezione della richiesta generica compilata correttamente.	/
Rinuncia concessione con rimborso	A seguito della rinuncia, da parte del Cittadino, della concessione d'uso di un loculo o di una celletta, viene rilasciato il relativo rimborso calcolato in base agli anni di utilizzo del manufatto cimiteriale.	Regolamento Polizia Mortuaria di Verona art. 35 e relative discipline attuative	Ufficio Concessioni	<b>Ufficio Servizi Cimiteriali Amministrativi</b> Viale dei Caduti senza Croce, 2, 37133, Verona. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00. mail: concessioni.agec@agec.it tel: 0458029911	La pratica inerente la restituzione del manufatto cimiteriale e il rilascio del relativo rimborso vengono effettuati al momento della richiesta se l'utente si presenta direttamente in ufficio, mentre entro e non oltre 15 giorni lavorativi se la richiesta viene effettuata via email. Il rimborso viene rilasciato entro 10 giorni dalla richiesta.	/
Concessione tomba di famiglia	Su richiesta del Cittadino si concede l'uso di una sepoltura privata plurima (cd. tomba di famiglia). Qualora non esistessero manufatti disponibili, i Cittadini interessati vengono inseriti in apposita graduatoria e in seguito contattati al fine di prendere visione dei manufatti disponibili, nuovi o da ristrutturare. Viene poi redatto l'atto di concessione d'uso per 99 anni.	Regolamento Polizia Mortuaria di Verona art. 33 e relative discipline attuative	Ufficio Concessioni	<b>Ufficio Servizi Cimiteriali Amministrativi</b> Viale dei Caduti senza Croce, 2, 37133, Verona. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00. mail: concessioni.agec@agec.it tel: 0458029911	Entro e non oltre 15 giorni dalla ricezione della raccomandata riportante l'elenco delle tombe disponibili, gli interessati alla tomba proposta dovranno inviare mezzo raccomandata o pec, all'indirizzo autorizzazioni.cimiteriali@pec.agec.it, l'eventuale manifestazione d'interesse, specificando numero della tomba scelta. Trascorsi i termini sopra indicati, in mancanza di comunicazione, il nominativo viene eliminato dalla graduatoria vigente e si provvede a contattare il richiedente immediatamente successivo in graduatoria. In seguito alla manifestazione d'interesse, la concessione viene stipulata entro e non oltre 15 giorni.	Atto di concessione

Procedimento	Breve descrizione del procedimento	Normativa di riferimento	Ufficio competente	Comunicazione	Tempi massimi	Provvedimento
Inserimento in graduatoria tomba di famiglia	I Cittadini interessati ad ottenere la concessione d'uso di un manufatto cimiteriale chiedono l'inserimento in apposita graduatoria dopo aver specificato la tipologia di tomba richiesta e il numero di posti necessari.	Regolamento Polizia Mortuaria di Verona art. 33 e relative discipline attuative	Ufficio Concessioni	<b>Ufficio Servizi Cimiteriali Amministrativi</b> Viale dei Caduti senza Croce, 2, 37133, Verona. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00. mail: concessioni.agec@agec.it tel: 0458029911	L'istanza viene protocollata e attivata nel momento in cui l'utente svolge la pratica in ufficio, mentre entro e non oltre 15 giorni lavorativi se la richiesta viene effettuata via email. L'istanza ha validità per un periodo di 5 anni dalla data di presentazione, con successiva decadenza automatica, salvo ulteriore richiesta di rinnovo.	/
Rilascio autorizzazione ai lavori per manutenzione ordinaria e straordinaria interna/esterna	I Cittadini interessati a svolgere operazioni di manutenzione ordinaria sulla sepoltura dovranno richiedere apposita autorizzazione. L'istanza deve essere sottoscritta dal concessionario o avente titolo, corredata dal progetto sottoscritto dal progettista, dal direttore dei lavori e dall'impresa che eseguirà l'intervento, la quale dovrà essere tra quelle accreditate e iscritte nell'apposito registro di categoria. Relativamente agli interventi di manutenzione ordinaria i documenti possono essere redatti da un soggetto qualificato, che avrà inoltre l'onere di seguire la fase esecutiva dei lavori, eccezione fatta per i manufatti di particolare pregio e/o comunque vincolati dalla Soprintendenza, nel qual caso necessita comunque l'intervento di un professionista abilitato.	Regolamento Polizia Mortuaria di Verona e relative discipline attuative	Ufficio Concessioni	<b>Ufficio Servizi Cimiteriali Amministrativi</b> Viale dei Caduti senza Croce, 2, 37133, Verona. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00. mail: concessioni.agec@agec.it tel: 0458029911	L'autorizzazione per lavori di manutenzione ordinaria di sepolture private viene rilasciata entro e non oltre 15gg, previo ottenimento degli eventuali pareri di competenza degli organi preposti.	Rilascio autorizzazione ai lavori
Concessione area cimiteriale per costruzione edicola funeraria	Su richiesta del Cittadino si concede l'uso di un'area cimiteriale per la costruzione di una sepoltura privata plurima.	Regolamento Polizia Mortuaria di Verona e relative discipline attuative	Ufficio Concessioni	<b>Ufficio Servizi Cimiteriali Amministrativi</b> Viale dei Caduti senza Croce, 2, 37133, Verona. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00. mail: concessioni.agec@agec.it tel: 0458029911	L'istanza viene protocollata e attivata nel momento in cui l'utente svolge la pratica in ufficio, mentre entro e non oltre 15 giorni lavorativi se la richiesta viene effettuata via email. L'istanza ha validità per un periodo di 5 anni dalla data di presentazione, con successiva decadenza automatica, salvo ulteriore richiesta di rinnovo. Una volta ricevuta e accettata la proposta, viene presentata una richiesta di delibera del C.d.A. con allegato quanto necessario alla valutazione del progetto.	Lettera di autorizzazione ai lavori
Richiesta di accesso agli atti	Il Cittadino interessato a prendere visione di documenti amministrativi in possesso degli uffici cimiteriali amministrativi presenta un'apposita richiesta che potrà essere accolta o rigettata dall'ufficio. In caso di accoglimento dell'istanza viene rilasciata una copia del documento richiesto.	Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi e del diritto di accesso civico ai documenti, informazioni e dati detenuti da Agec	Ufficio Concessioni	<b>Ufficio Servizi Cimiteriali Amministrativi</b> Viale dei Caduti senza Croce, 2, 37133, Verona. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00. mail: concessioni.agec@agec.it tel: 0458029911	Il procedimento di accesso agli atti deve concludersi entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta.	lettera di accoglimento/lettera di rigetto richiesta di accesso agli atti

Procedimento	Breve descrizione del procedimento	Normativa di riferimento	Ufficio competente	Comunicazione	Tempi massimi	Provvedimento
Decadenza della concessione d'uso	Per i manufatti per i quali si sono realizzate le condizioni previste viene avviato il procedimento amministrativo di decadenza da concessione d'uso cimiteriale con conseguente estumulazione d'ufficio delle spoglie mortali rinvenute.	Regolamento Polizia Mortuaria di Verona art. 36 e relative discipline attuative- Legge 241/1990	Ufficio Concessioni	<b>Ufficio Servizi Cimiteriali Amministrativi</b> Viale dei Caduti senza Croce, 2, 37133, Verona. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00. mail: concessioni.agec@agec.it tel: 0458029911	Il procedimento amministrativo di decadenza deve concludersi entro 30 giorni.	provvedimento amministrativo di decadenza da concessione d'uso cimiteriale
Autorizzazione al trasporto	Su richiesta dell'impresa funebre incaricata, viene rilasciata l'autorizzazione al trasporto per le salme per le quali è stato organizzato un funerale.	Regolamento Polizia Mortuaria di Verona artt. 17-22 e relative discipline attuative	Ufficio Polizia Mortuaria	<b>Ufficio Polizia Mortuaria</b> Viale dei Caduti senza Croce, 2, 37133, Verona. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00. mail: poliziamortuaria.agec@agec.it tel: 0458029920	I documenti di trasporto vengono rilasciati un giorno prima rispetto alla data di partenza del trasporto funebre.	autorizzazione al trasporto
Autorizzazione all'affidamento delle ceneri	Su richiesta del Cittadino o dell'impresa funebre incaricata, viene rilasciata l'autorizzazione all'affidamento delle ceneri in favore del coniuge o, in mancanza, del parente di grado più prossimo.	Regolamento Polizia Mortuaria di Verona art. 47 e relative discipline attuative	Ufficio Polizia Mortuaria	<b>Ufficio Polizia Mortuaria</b> Viale dei Caduti senza Croce, 2, 37133, Verona. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00. mail: poliziamortuaria.agec@agec.it tel: 0458029920	L'autorizzazione all'affidamento delle ceneri viene rilasciata un giorno prima rispetto alla consegna dell'urna cineraria.	autorizzazione all'affidamento in ambito privato
Autorizzazione lavorazione edilizia	Su richiesta del Cittadino o dell'Impresa funebre incaricata o in seguito a una pratica di inumazione/tumulazione/avvicinamento ceneri/traslazione si rilascia l'autorizzazione alla lavorazione edilizia	Regolamento Polizia Mortuaria di Verona e relative discipline attuative	Ufficio Polizia Mortuaria	<b>Ufficio Polizia Mortuaria</b> Viale dei Caduti senza Croce, 2, 37133, Verona. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00. mail: poliziamortuaria.agec@agec.it tel: 0458029920	L'autorizzazione alla lavorazione edilizia viene rilasciata al termine della pratica amministrativa o su specifica richiesta, e non oltre 15 giorni dalla ricezione della richiesta	autorizzazione lavorazione di edilizia cimiteriale
Rilascio autorizz. e passaporto mortuario/estradizione	Su richiesta del Cittadino o dell'impresa funebre incaricata, viene rilasciato il passaporto mortuario per i defunti da trasportare in un paese aderente alla Convenzione di Berlino; viene invece rilasciato il documento di estradizione per i defunti da trasportare in un paese non aderente alla Convenzione di Berlino previa ricezione del nulla osta da parte del Consolato o dell'Ambasciata del paese di destinazione.	D.P.R. 285/1990	Ufficio Polizia Mortuaria	<b>Ufficio Polizia Mortuaria</b> Viale dei Caduti senza Croce, 2, 37133, Verona. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00. mail: poliziamortuaria.agec@agec.it tel: 0458029920	Il passaporto mortuario o il documento di estradizione vengono rilasciati entro 48 ore dalla ricezione di tutti i documenti richiesti per poter autorizzare il trasporto.	passaporto mortuario/documento di estradizione

# CARTA DELLA QUALITÀ

emessa in data 31/12/2022

Procedimento	Breve descrizione del procedimento	Normativa di riferimento	Ufficio competente	Comunicazione	Tempi massimi	Provvedimento
Rilascio nulla osta introduzione salma/ceneri	Su richiesta del Consolato o dell'Ambasciata di un paese non aderente alla Convenzione di Berlino viene rilasciato il nulla osta all'ingresso di una salma, delle ceneri o dei resti ossei di un defunto dopo aver stabilito la data dell'operazione e il luogo di sepoltura e/o conservazione delle ceneri.	D.P.R. 285/1990	Ufficio Polizia Mortuaria	<b>Ufficio Polizia Mortuaria</b> Viale dei Caduti senza Croce, 2, 37133, Verona. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00. mail: poliziamortuaria.agec@agec.it tel: 0458029920	Il nulla osta viene emesso a seguito della ricezione della richiesta da parte del Consolato o dell'Ambasciata del paese di provenienza e solo dopo essere stati stabiliti la data dell'operazione e il luogo di sepoltura e/o di conservazione delle spoglie mortali.	nulla osta ingresso salma/ceneri
Servizi funebri istituzionali	Qualora vi sia lo stato di indigenza del defunto o lo stato di bisogno della famiglia di appartenenza ovvero qualora vi sia la mancata manifestazione d'interesse all'organizzazione del funerale, il Comune procede con il servizio funebre istituzionale c.d. "di povertà".	Legge Regionale n. 18/2010 ART. 3, Regolamento Polizia Mortuaria di Verona art. 11 e relative discipline attuative.	Ufficio Polizia Mortuaria	<b>Ufficio Polizia Mortuaria</b> Viale dei Caduti senza Croce, 2, 37133, Verona. Orari: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00. mail: poliziamortuaria.agec@agec.it tel: 0458029920	Il servizio funebre istituzionale viene organizzato trascorsi 30 giorni dal decesso.	autorizzazione al trasporto