



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Dienstcharta der Bestattungs- und Friedhofsdienste



Impressum:**TEXT UND REDAKTION:**

Amt für Friedhofs- und Bestattungsdienste - Gesundheitswesen

Stadtgemeinde Bozen

Tiziana Marcolin

Fabio Valentinotti

PROJEKTKOORDINATION

Cristina Pierotti – Amt für Statistik und Zeiten der Stadt

ÜBERSETZUNG INS DEUTSCHE

Maria Maddalena Rudari - Übersetzungen

GRAFISCHE GESTALTUNG

Stadtgemeinde Bozen

Fabio Valentinotti

FOTOS

Stadtgemeinde Bozen

Davide Stella

NACH ANHÖRUNG DER

Konsumentenschutzvereinigung Altroconsumo

Erste Ausgabe 2008

Zweite Ausgabe 2019

Vorwort.....	4
Präsentation.....	5
1. EINFÜHRUNG.....	6
1.1 Die Dienstcharta.....	6
1.2 Die Grundsätze der „Dienstcharta“	6
2. DER DIENST.....	6
2.1 Geschichte des Bozner Friedhofs.....	6
2.2 Das Team des Amtes für Friedhofs- und Bestattungsdienste - Gesundheitswesen.....	8
2.3 Flächennutzungsplan des Friedhofs.....	8
2.4 Unsere Ziele.....	9
2.5 Unsere Dienste: Bestattungsdienst/Gestaltung der Trauerfeier - Friedhofsdienst - Feuerbestattungen/Krematorium.....	11
2.5.1 Bestattungsdienst/Organisation der Trauerfeier.....	11
2.5.2 Friedhofsdienste.....	16
2.5.3 Krematorium der Stadtgemeinde Bozen.....	23
3. BÜRGERNÄHE.....	25
3.1 Vorschläge und Beschwerden.....	25
3.2 Die zertifizierte elektronische Post.....	25
3.3 Volksanwaltschaft.....	25
3.4 Adressen und Parteienverkehr.....	25

Vorwort

Für uns Angestellte des Amtes für Bestattungs- und Friedhofsdienste bedeutet die Arbeit, die wir für unsere Bürgerinnen und Bürger in der schweren Stunde des Verlustes und der Trauer sachgerecht und einfühlsam abwickeln, eine Herausforderung in persönlicher und institutioneller Hinsicht.

Eine der wichtigsten Aufgaben der Stadtgemeinde Bozen besteht darin, die Lebensqualität ihrer Bürgerinnen und Bürger zu verbessern. Das Gemeindepersonal, das wesentlich zur Erreichung dieser Zielsetzung beiträgt, muss über besondere Kompetenzen verfügen, um die Menschen, die in der Zeit der Trauer besonders verletzlich und empfindsam sind, in den Mittelpunkt zu stellen und rücksichtsvoll auf ihre Bedürfnisse und Wünsche einzugehen.

Mit Einfühlungsvermögen, Professionalität und mit dem erforderlichen unternehmerischen Geist versuchen wir, nichts dem Zufall zu überlassen, um die gesetzten Ziele zu erreichen und den erwähnten, nicht gewöhnlichen Bedürfnissen nachzukommen.

Unsere Tätigkeiten zielen darauf ab, die Erwartungen der Dienstnutzerinnen und -nutzer zu erfüllen und dabei die geltenden Vorschriften einzuhalten. Berufsethos und moralische Grundsätze bestimmen unser Handeln und unseren Einsatz, damit wir uns den sich ständig ändernden Anforderungen der Gesellschaft stellen können.

Der Direktor der Abteilung 4 - Dienste für die örtliche
Gemeinschaft

Dr. Carlo Alberto Librera

Die Direktorin des Amtes für Friedhofs- und
Bestattungsdienste - Gesundheitswesen

Tiziana Marcolin

Präsentation

Die Friedhofs- und Bestattungsdienste sind mit dem Meldeamt die einzigen Dienste, die von jeder Gemeindeverwaltung angeboten werden, und zwar unabhängig von der Größe der Körperschaft.

Jeden Tag greifen wir mit unseren Dienstleistungen in die intimste Sphäre der Bürgerinnen und Bürger und der Gemeinschaften ein. Dabei übernehmen wir Aufgaben, die in den Zuständigkeitsbereich der Sozialdienste fallen und die uns veranlassen, auf die neuen Bedürfnisse der gegenwärtigen, sich rasch wandelnden Gesellschaft besser einzugehen.

Es stellt sich die Frage, warum es gerade der Gemeinde obliegt, die eine historisch konsolidierte Form des Gemeinschaftslebens ist, die Gesamtheit der mit dem Ableben einer Person zusammenhängenden Dienste zu verwalten? Die Antwort lautet: Weil die Gemeinde die Ambition hat, die Bedürfnisse ihrer Mitbürger und -bürgerinnen zu erfüllen und dabei die Zugänglichkeit und die Erschwinglichkeit der Dienste zu garantieren.

Wir gehen davon aus, dass jede verstorbene Person eine eigene Geschichte erlebt und ein Leben voll von zwischenmenschlichen Beziehungen gehabt hat. Es sind Aspekte, die anerkannt werden müssen und die auf die Sensibilität der Menschen treffen, die der Verstorbenen gedenken möchten.

Die Dienstcharta des Amtes für Friedhofs- und Bestattungsdienste enthält sämtliche Informationen, die in Trauerfällen erforderlich sind und sowohl den Bestattungs- als auch den Friedhofsbereich betreffen.

Unsere Mitbürger/-innen, die sich in einer so schmerzhaften Situation befinden, wissen oft nicht, was sie tun sollen. Wenn sie sich an unsere Ämter wenden, finden sie ein qualifiziertes und erfahrenes Team, das sie in dieser schwierigen Phase des Lebens freundlich und einfühlsam unterstützt und das ehrlich und rücksichtsvoll handelt.

Abschließend möchte ich mich daher beim Personal der Bestattungs- und Friedhofsdienste bedanken, das einen besonderen Dienst wirksam leistet und das aufgrund der gesammelten Erfahrung die Qualität dieses Dienstes zusichert.

Der Vizebürgermeister
Luis Walcher

1. EINFÜHRUNG

1.1 Die Dienstcharta

Die Verfassung dieser Dienstcharta dient der Pflege von direkten Beziehungen zu den Dienstnutzern/Dienstnutzerinnen. Wir verpflichten uns, die Gesetzesbestimmungen im Bereich der Qualität der Dienste einzuhalten, und insbesondere:

Die [Richtlinie des Präsidenten des Ministerrates vom 27. April 1994](#), die die Anweisungen für die Verfassung der Dienstcharta, für die Festsetzung der Qualitätsstandards und für die Erhebung des Zufriedenheitsgrades der Dienstnutzer und -nutzerinnen enthält.

Die [Richtlinie des Ministers für Öffentlichen Dienst vom 24.03.2004 „Erhebung der von den Bürgern/den Bürgerinnen wahrgenommenen Qualität“](#);

Die [Richtlinie der Abteilung für öffentliches Verwaltungswesen vom 20.12.2006](#) zur Qualität der Dienste und zur ständigen Verbesserung derselben;

Den [Beschluss Nr. 3/2012 "Richtlinien für die Verbesserung der Instrumente zur Sicherstellung der Qualität der öffentlichen Dienstleistungen"](#)

Die [Richtlinie des Präsidenten des Ministerrates vom 27.01.1994](#)

das [gesetzesvertretende Dekret Nr. 286 vom 30.07.1999](#)

Man kann auf den blauen und unterstrichenen Texten klicken, um einige Themen zu vertiefen oder die Vorschriften zu lesen

1.2 Die Grundsätze der „Dienstcharta“

Unsere Dienstcharta wird nach folgenden Prinzipien verfasst:

Gleichheit und Unparteilichkeit

Das Amt für Bestattungs- und Friedhofsdienste – Gesundheitswesen – handelt nach dem Grundsatz der Gleichheit der Dienstnutzerinnen und -nutzer, die Anrecht auf eine unparteiliche Behandlung nach den Prinzipien der Objektivität und der Billigkeit haben.

Beteiligung und Transparenz

Die Dienstnutzerinnen und -nutzer haben das Recht, über die Tätigkeiten und die Verfahren informiert zu werden, die vom Amt ausgeübt bzw. die aufgrund eines Antrags in die Wege geleitet werden. Sie haben außerdem das Recht, die Namen der Sachbearbeiter und die Bearbeitungszeiten der Akten zu kennen.

Beteiligung

Die Dienstnutzerinnen und -nutzer können ihre Zufriedenheit bezüglich der Qualität der angebotenen Dienste zum Ausdruck bringen sowie Vorschläge und Beschwerden einreichen, die zur Verbesserung unserer Dienstleistungen beitragen können.

Effizienz und Effektivität

Die Bestattungs- und Friedhofsdienste verfolgen das Ziel der ständigen Verbesserung der Leistungen nach den Prinzipien der Wirtschaftlichkeit, der Wirksamkeit und der Effizienz unter Anwendung der bestmöglichen organisatorischen, technologischen und verfahrensmäßigen Lösungen.

Kontinuität und garantierte Leistung des Dienstes

Es werden die Kontinuität und die Regelmäßigkeit der Dienste gewährleistet. Bei unaufschiebbaren, wesentlichen Leistungen und in Notfällen ist das Personal 24 Stunden pro Tag erreichbar. Die Erbringung der Dienste wird auch im Falle von Streiks oder unvorhersehbarem Personalmangel gewährleistet. Sollte die Leistung der Dienste nicht möglich sein, und zwar aus Gründen, die vom Willen der Körperschaft unabhängig sind und unbeschadet der dargelegten Ausführungen, so besteht die Verpflichtung, eventuelle Unannehmlichkeiten in Grenzen zu halten.

Vereinfachung

In Anlehnung an die europäische Dienstleistungsrichtlinie 2006/123/EG des europäischen Parlaments und des Europarates vom 12. Dezember 2006 beschäftigt sich derzeit das Amt mit der Verwaltungsvereinfachung, um die den Dienstnutzern/Dienstnutzerinnen obliegenden Verfahren zu beschleunigen.

Zweisprachigkeit

Die Erbringung der Dienstleistung wird garantiert unter Einhaltung der Zweisprachigkeit - deutsche und italienische Sprache

2. DER DIENST

2.1 Geschichte des Bozner Friedhofs

Der Bozner Friedhof ist ziemlich neu, aber schon vor dem Ersten Weltkrieg hatte der Domprobst, Pater Josef Trenkwald, die Absicht geäußert, den neuen städtischen Friedhof in Haslach zu verwirklichen.

Der alte Bozner Friedhof erstreckte sich ursprünglich um die Domkirche, an ihrem nördlichen, östlichen und südlichen Teil. Dieser Friedhof, der 1184 erstmals urkundlich erwähnt wurde, wurde 1547 erweitert und bis 1826 benutzt. Im November 1826 wurde ein neuer Friedhof südlich des Doms eingeweiht, der direkt von der Pfarrkirche verwaltet und bis 1930-1932 benutzt wurde. Ab vorgenanntem Datum fanden die Beerdigungen/Beisetzungen ausschließlich im Friedhof von Oberau statt.

[\(weiterlesen\)](#)

Andere Friedhöfe

Auf dem Gemeindegebiet von Bozen befinden sich zwei weitere Friedhöfe: der Friedhof von **Gries** (der nicht mehr benutzt wird) und der Friedhof von **Sankt Jakob**. Diese Friedhöfe unterstehen der Kontrolle durch die Gemeinde, sie werden aber direkt von den Pfarreien verwaltet. In unmittelbarer Nähe des Friedhofs von Sankt Jakob befinden sich auch die **Soldatenfriedhöfe**. Der **österreichisch-ungarische Friedhof** wurde auf Initiative des Militärvereinens zur Beisetzung der im Ersten Weltkrieg gefallenen, österreichisch-ungarischen Soldaten und der später verstorbenen Veteranen angelegt worden ist. **Im Italienischen Soldatenfriedhof** sind im Zweiten Weltkrieg gefallene Soldaten sowie andere nicht im Krieg verstorbenen Soldaten begraben worden

Frei nach "Oltre l'Isarco: elementi e testimonianza di storia religiosa dei quartieri bolzanini di Oltrisarco e Aslago" von Paolo Valente.



Friedhof von St. Jakob



Italienischer Soldatenfriedhof



Veteranenfriedhof



2.2 Das Team des Amtes für Friedhofs- und Bestattungsdienste - Gesundheitswesen

Unsere Mission

Wir entsprechen den Erfordernissen der städtischen Gemeinschaft und bieten Leistungen im Bereich der Friedhofs- und Bestattungsdienste an, die die BürgerInnen in diesen so schweren Momenten unterstützen sollen. Wir garantieren Qualität, Einfühlbarkeit, Achtung vor den getroffenen Entscheidungen und die ständige Zugänglichkeit der Friedhofsanlagen.

Das Verwaltungspersonal des Amtes für Friedhofs- und Bestattungsdienste – Gesundheitswesen



2.3 Flächennutzungsplan des Friedhofs

Seit 2007 verfügt die Stadtgemeinde Bozen über den [Flächennutzungsplan](#) des Friedhofs. Es handelt sich hier um eine Forschungsstudie, die einerseits die Bevölkerungsentwicklung und die Sterberate berücksichtigt und andererseits ein wichtiges Planungsinstrument darstellt, das in diesem Bereich die selben Ziele des Gemeindebauleitplans verfolgt, so dass Synergieeffekte genutzt werden können. „Wie viele Gräber wird die Stadtgemeinde Bozen in den kommenden 30 Jahren benötigen?“ „Wie können wir uns im Friedhofsbereich einsetzen?“ [\(weiterlesen\)](#)

Lageplan des Friedhof ([online verfügbar](#) oder in Papierfassung bei der Pförtnerloge)



- Er sieht insbesondere Folgendes vor:
- Berücksichtigung der örtlichen Gebräuche und Traditionen bezüglich Bestattung und Würdigung der Verstorbenen;
 - Lageplan der vorhandenen gemeinschaftlichen Grabfelder, der in Konzession gegebenen Gräber, der Friedhofsalleen, der technischen Diensträume, des Krematoriums, der Trauersäle;
 - Statistik der Beerdigungen in den letzten 10 Jahren (Erdbestattungen und Beisetzungen) und voraussichtliche zukünftige Entwicklung in Anbetracht der möglichen verschiedenen Entscheidungen der DienstnutzerInnen;
 - Analyse der Bevölkerungsentwicklung und der Sterberate;
 - Planung der Friedhofsflächen für die verschiedenen Anlagen (gemeinschaftliche Grabfelder, Grabnischen, Grabstätten, Krematorium, Trauersaal, Diensträume), die bis zum Jahr 2034 benötigt werden;
 - Lageplan mit der gegenwärtigen und der geplanten Situation.

2.4 Unsere Ziele

Die wichtigsten Zielsetzungen des Amtes sind folgende:

ZIELSETZUNGEN	UMSETZUNG
Umsetzung des Flächennutzungsplans in den kommenden 30 Jahren	durch folgende Maßnahme: <ul style="list-style-type: none"> • die Umwandlung von gemeinschaftlichen Grabfeldern in Zonen für Grabstätten, die in Konzession gegeben werden, für Särge oder für Aschenurnen • Die Umwandlung der gemeinschaftlichen Grabfelder im südlichen Teil des Friedhofs in eine gesonderte und geschützte Zone für die Müllsammlung und für den Bau eines Dienstgebäudes • Die Umwandlung des gemeinschaftlichen Grabfeldes A4 in einen Erinnerungsgarten • Die Aufwertung der Zone um das Krematorium und den Bau eines zweiten Trauersaals • die Errichtung und die Verwaltung von 6000 Grabnischen im südlichen Teil des Friedhofes
Schutz des historisch-künstlerischen Werts des Friedhofs	durch folgende Maßnahme: <ul style="list-style-type: none"> • Erfassung der Grabmäler von besonderem historisch-künstlerischem Wert, die sich in der sog. großen bzw. kleinen Monumentalzone befinden • Entwicklung und Umsetzung von kulturellen Initiativen mit dem Ziel, den Friedhof als Ort der Erinnerung aufzuwerten (Konzert zu Allerheiligen, Führungen, Errichtung einer kleinen Bibliothek) • Verwirklichung eines Friedhofsplans mit Angabe der künstlerisch wertvolleren Zonen
Durchführung von planmäßigen und außerplanmäßigen Instandhaltungsarbeiten	durch folgende Maßnahme: <ul style="list-style-type: none"> • ständige Instandhaltung und Instandsetzung der Alleen und Einebnung der Straßen • regelmäßiges Beschneiden von Pflanzen und Hecken • Instandhaltung der kleinen und großen Brunnen • Aufstellung einer größeren Anzahl von Bänken • regelmäßige Reinigung des Friedhofs
Ständige Aufmerksamkeit gegenüber Menschen mit Behinderungen	durch folgende Maßnahme: <ul style="list-style-type: none"> • Neugestaltung der gemeinschaftlichen Grabfelder mit Verbreiterung der Innenwege, die eine Mindestbreite von 1,60 m aufweisen müssen, um den Menschen mit Behinderung den Zu- und Durchgang zu ermöglichen • Bau von Rampen zu den unterirdischen und externen Friedhofsbereichen • Einbau von Aufzügen zur ersten, zweiten und dritten Ebene in der Zone des Krematoriums • Zuweisung von leicht zugänglichen Gebein- und Urnenischen an Menschen mit Behinderung
Sensibilisierung über die Modalitäten für das Verstreuen der Asche	durch folgende Maßnahme: <ul style="list-style-type: none"> • Erweiterung der Benutzung des Erinnerungsgartens mit Rücksicht auf die neuen Erfordernisse von Bürgerinnen und Bürgern, wobei das Verstreuen der Asche zu den gewöhnlichen Beisetzungs- und Bestattungsformen hinzugerechnet wird • Ausweisung neuer Flächen im Gebiet der Stadtgemeinde Bozen für das Verstreuen der Asche
Unterstützung der Trauernden	durch folgende Maßnahme: <ul style="list-style-type: none"> • Optimierung der Verwaltung von Personalressourcen und der anderen Ressourcen • ständige Ausbildung des Personals im Hinblick auf eine ständige Fortbildung • ständige Verbesserung des Dienstes, der stark kundenorientiert sein muss
Verwaltungsvereinfachung	durch folgende Maßnahme: <ul style="list-style-type: none"> • Vereinfachung der den Bürgern/den Bürgerinnen obliegenden Verwaltungsverfahren • Vereinfachung der im Internet veröffentlichten Vordrucke
Umweltschutz	durch folgende Maßnahme: <ul style="list-style-type: none"> • getrennte Müllsammlung mit der Aufstellung von Müllbehältern in verschiedenen Farben; • Anbringen von Vogel- und Fledermauskästen innerhalb des Friedhofes zur Bekämpfung von Mücken und anderen Insekten



Kuppel der Friedhofskapelle

2.5 Unsere Dienste: Bestattungsdienst/Gestaltung der Trauerfeier - Friedhofsdienst - Feuerbestattungen/Krematorium

Unser Amt bietet im Rahmen seiner Tätigkeiten Bestattungs-, Friedhofs- und Krematoriumsdienste an.

2.5.1 Bestattungsdienst/Organisation der Trauerfeier

Das Fahrerteam des Bestattungsdienstes



Der Bestattungsdienst der Stadtgemeinde Bozen

Der Bestattungsdienst erledigt alle Aufgaben im Bestattungsbereich, sorgt für Leichentransporte nach Bestimmungsorten innerhalb oder außerhalb des Gemeindegebiets, im In- und Ausland und erledigt aller verwaltungsmäßigen Formalitäten bezüglich Bestattung und Feuerbestattung.

Der Bestattungsdienst hat die **ausschließliche** Zuständigkeit für sämtliche institutionellen Dienste, die der Gemeinde obliegen, wie die Verwaltung des Leichenhauses, die Erledigung von Verwaltungsakten, die Ausstellung der Ermächtigungen zum Leichentransport, die Bestattungsdienste für Bedürftige, die Bergung der auf öffentlichen Straßen oder an öffentlichen Orten verstorbenen Menschen und deren Transport.

**Bereitschaftsdienst 24 Stunden pro Tag
an Arbeits- und Feiertagen Tel. 335/7422082 –
335/7422080
4.3.0@gemeinde.bozen.it**

Unser Fuhrpark



Dienste im offenen Wettbewerb

Was die **Organisation der Trauerfeier** (Lieferung von Särgen, Urnen oder sonstigem Zubehör, Blumenschmuck, Veröffentlichung von Todesanzeigen und Druck von Sterbebildchen) anbelangt, wird der Dienst **im offenen Wettbewerb** mit anderen öffentlichen und privaten Unternehmen angeboten. Die Familienangehörigen des/der Verstorbenen können nämlich die Organisation der Trauerfeier auch privaten Bestattungsunternehmen anvertrauen, die auf dem Gemeindegebiet tätig sind. In diesem Fall haben sie das beauftragte Unternehmen zur Erledigung der entsprechenden Verwaltungsakten schriftlich zu ermächtigen. Die Ermächtigung muss dann den Gemeindeämtern des Bestattungsdienstes vorgelegt werden.

Gestaltung der Trauerfeier

Wenn sich die Familienangehörigen für die Beauftragung des Bestattungsdienstes der Gemeinde Bozen mit der Organisation der Trauerfeier entscheiden, müssen sie einen Termin mit den zuständigen Ämtern vereinbaren.

Meldung des Sterbefalls an die zuständigen Ämter

Gestaltung der Trauerfeier

Wahl der Bestattungsform (Beisetzung, Erdbestattung, Feuerbestattung)

Wahl der Materialien (Todesanzeigen, Blumenschmuck, Druck von Sterbebildern und Parten, Vorbereitung und Bekleidung der Leiche, Einrichtung der Aufbahrungskammer)

Kosten

Die Kosten der Trauerfeier variieren im Verhältnis zu den ausgewählten Materialien (Sarg, Blumenschmuck, Trauerbilder), den beanspruchten Diensten (Todesanzeigen, Transporte) und der gewählten Bestattungsform. Auf der Grundlage spezifischer Anträge und Erfordernisse bereiten unsere Büros detaillierte Kostenvoranschläge unter Anwendung der geltenden Tarife vor, die die **Materialien** und die **Dienste betreffen**.

Sämtliche Gesuche, eventuelle Ermächtigungen sowie Verträge müssen mit den von den geltenden einschlägigen Gesetzesbestimmungen vorgeschriebenen Stempelmarken versehen sein.

Um die Gesamtkosten für die Gestaltung einer Trauerfeier je nach gewählter Bestattungsform zu erfahren, können die BürgerInnen die Internetseite www.gemeinde.bozen.it/intrauerfaellen abrufen oder sich an unser Amt wenden.

Zahlungen



Häufig gestellte Fragen bezüglich der Bestattungsdienste

FRAGE	ANTWORT
TRAUERFEIER	
Wer darf den Auftrag für eine Trauerfeier erteilen?	Die Person ist ermächtigt, die beim Bestattungsdienst die Gestaltung einer Trauerfeier beantragt, (weiterlesen)
Wen muss man bei Sterbefällen in privaten Wohnstätten kontaktieren?	Zuerst muss man die Notfallnummer 112 (weiterlesen)
Was muss man tun, wenn man sich für den Bestattungsdienst der Gemeinde entscheidet?	Man muss sich mit dem Amt für Bestattungsdienste der Stadtgemeinde Bozen telefonisch in Verbindung setzen (Tel. 0471 997 661 – 0471 997 645) (weiterlesen)
Ist es möglich, die Trauerfeier telefonisch zu organisieren?	Nein, es ist notwendig, dass sich ein Familienmitglied oder ein Bekannter des/der Verstorbenen oder eine jedenfalls berechnigte Person in die Büros begibt, um die Einzelheiten der Trauerfeier zu definieren.
Wer kontaktiert den Priester?	Die Familienangehörigen (oder die Berechnigten) wählen Priester und Kirche aus. (weiterlesen)
Wird der Totenschein vom Bestattungsdienst ausgestellt?	Nein, er wird von den Demografischen Diensten nach der Trauerfeier ausgestellt (weiterlesen)
RECHNUNGEN	
Muss die Rechnung der Trauerfeier auf einen Verwandten lauten?	Nein, die Rechnung kann auf jede beliebige Person ausgestellt werden.
Umfasst die Rechnung auch das Entgelt für den Priester?	Nein, weil diesbezügliche Vereinbarungen direkt zwischen Familie und Priester getroffen werden.

Verpflichtungen und Garantien

Das Amt hat die ständige Verbesserung des Dienstes zum Ziel.

Aus diesem Grund hat es eine Reihe von **Qualitätsstandards** festgelegt, die den Bürgern/den Bürgerinnen die Möglichkeit geben, das Qualitätsniveau der Dienste zu überprüfen.

Werden diese Qualitätsstandards einmal nicht eingehalten, können die Dienstnutzer und -nutzerinnen eine Beschwerde (siehe dazu die Sektion "Vorschläge und Beschwerden") einreichen. Es sind folgende Ersatzleistungen (nach Wahl) vorgesehen:

- 10 Votivlichter
- Lieferung von Kies für eine einmalige Instandsetzung der Grabstätte
- 1 Zierpflanze
- 1 Reinigung des Grabsteins mit Wasser
- Gießen der Pflanzen auf der Grabstätte für 15 Tage

Qualitätsvorgaben

QUALITÄTSFAKTOR	INDIKATOREN	QUALITÄTSSTANDARDS	ERSATZ LEISTUNG
INFORMATIONEN ZUM DIENST	GESTALTUNG DER TRAUERFEIER		
	Ort der Trauerfeier		
	Friedhofskapelle, Trauersaal, Pfarrkirche des/der Verstorbenen	Die Familienangehörigen können in Absprache mit ihrer Pfarrei den Ort der Trauerfeier wählen. Es müssen die für die Abhaltung der Trauerfeier vorgegebenen Zeiten eingehalten werden.	NEIN
	TRAUERFEIERN PRO TAG		
	Höchstanzahl Trauerfeiern	15 (Sommer) <i>Samstag und Feiertage ausgeschlossen</i>	NEIN
	Höchstanzahl Trauerfeiern	15 (Winter) <i>Samstag und Feiertage ausgeschlossen</i>	NEIN
EFFEKTIVITÄT ZUM DIENST	Dauer jeder Feier Sommer und Winter	40 Min. <i>Beerdigung ausgeschlossen</i>	NEIN
	LIEFERUNG VON SÄRGEN UND ZUBEHÖR		
	Angebote Modelle	23	JA
EFFEKTIVITÄT ZUM DIENST	LIEFERUNG VON ASCHENURNEN		
	Angebote Modelle	18	JA
EFFEKTIVITÄT ZUM DIENST PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	LIEFERUNG VON BLUMENSCHMUCK		
	Angebote Arrangements	18	JA
	Lieferungsfrist	Max. 1,5 Stunden vor der Trauerfeier	JA
EFFEKTIVITÄT ZUM DIENST PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	LIEFERUNG VON TRAUERBILDERN UND DANKSAGUNGEN		
	Angebote Muster	2	JA
	Anzahl Textfehler	0	JA
EFFEKTIVITÄT ZUM DIENST PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Lieferungszeiten	Innerhalb von 2 Tagen nach Einreichung des Antrags (Samstag und Feiertage ausgeschlossen)	JA
	TODESANZEIGEN		
EFFEKTIVITÄT ZUM DIENST	angebotene Muster Tageszeitung Alto Adige	10 (inklusive der Auflage für die Provinz Trient)	NEIN
	angebotene Muster Tageszeitung Dolomiten	13	NEIN
	Textfehler, die der Gemeinde zuzuschreiben sind	0	JA
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Veröffentlichungsfrist	Je nach Vereinbarung mit den Familienangehörigen	
EFFEKTIVITÄT ZUM DIENST PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	TAXIDIENST FÜR DEN PRIESTER		
	Leistung des Dienstes	Auf Antrag der Pfarrei	NEIN
	Fristen	Eine halbe Stunde vor Beginn der Trauerfeier ab der Kapelle oder 20 Minuten nach dem Gottesdienst auf dem Friedhof	JA
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	PARTEN		
	Lieferungszeiten	Sofortige Lieferung, auf Antrag	JA

QUALITÄTSFAKTOR	INDIKATOREN	QUALITÄTSSTANDARDS	ERSATZ LEISTUNG
-----------------	-------------	--------------------	-----------------

PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	LEICHENTRANSPORTE		
	Innerhalb des Gemeindegebietes: Fristen	24 Stunden nach dem Todesfall	JA
	Außerhalb des Gemeindegebietes: Fristen	Mindestens 48 Stunden nach dem Todesfall	JA
	vom oder ins Ausland: Fristen	Mindestens 48 Stunden nach dem Todesfall	JA

UNPARTEILICHKEIT DES DIENSTES	BESTATTUNGSDIENST FÜR NICHT IDENTIFIZIERTE ODER BEDÜRFTIGE		
	Menge	Durchschnittlich 3 im Jahr	NEIN
	Verfahren	Transport und Trauerfeier erfolgen nach den selben Modalitäten der Dienste gegen Bezahlung	NEIN

PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	BERGUNG VON LEICHEN AUF DER ÖFFENTLICHEN STRASSE		
	Der Einsatz erfolgt	innerhalb von 45 Minuten nach Anruf seitens Gerichtsbehörde, Notrufzentrale (112) und ärztlichen Leichenbeschauers	NEIN
	Mindesteinsatzdauer	2 Stunden	NEIN
	Anzahl Bedienstete pro Einsatz	2	NEIN
	Bereitschaftsdienst Tel. 335 7422082 oder 335 7422080	24 Stunden am Tag	JA



2.5.2 Friedhofsdienste

Das Arbeiterteam des Friedhofes



Die Friedhofswärter (Personal der Pförtnerloge)



Bestattungen

Im Bozner Friedhof werden, ohne Unterschiede bezüglich Herkunft, Staatsbürgerschaft und Religion, bestattet

- - die Leichen von Personen, die **im Gemeindegebiet verstorben sind**
- - oder die Leichen von Personen, die auch **anderswo verschieden** sind, aber **zum Sterbezeitpunkt in der Gemeinde Bozen ansässig** waren.

Unabhängig vom Wohn- und Sterbeort werden Leichen folgender Personen bestattet:

- - Personen, die bereits über **ein Wahlgrab** (Einzelgrab oder Familiengrab) **in Konzession verfügen**;
- - Personen, die zu Lebzeiten in **Krankenhäusern oder in Altersheimen außerhalb des Gemeindegebiets** untergebracht waren und aus diesem Grund den Wohnsitz in der Gemeinde Bozen verloren haben;
- - Personen, die zum Sterbezeitpunkt nicht in der Gemeinde Bozen ansässig aber dort mindestens **fünfundzwanzig Jahre wohnhaft** waren oder die, wenn vor Vollendung des sechzigsten Lebensjahres verstorben, **mindestens zwei Fünftel ihres Lebens** in Bozen wohnhaft waren.

In den Erdgräbern, die Gegenstand einer Konzession sind, in den gemauerten Gräbern und in den Grabnischen dürfen nur die Leichen der Verwandten des Inhabers/der Inhaberin der Konzession, oder die Leichen der Personen bestattet bzw. beigesetzt werden, deren Namen der/die KonzessionsinhaberIn dem Friedhofsdienst schriftlich mitgeteilt hat.

Personen, die in Bozen seit mindestens fünfundzwanzig Jahren wohnhaft sind, können eine Gebein- oder Urnennische für die Beisetzung der Gebeinkästen oder Aschenurnen von Familienangehörigen erhalten, auch wenn diese nie in der Gemeinde Bozen wohnhaft waren.

Die vorgesehenen Bestattungsformen sind im Abschnitt 2.5.1 – Bestattungsdienst - Bestattungsformen beschrieben.

Friedhofskonzessionen

Bei den Friedhofskonzessionen handelt es sich um Verwaltungsmaßnahmen, mit welchen den Antragsberechtigten die Wahlgräber für die Bestattung der eigenen Verstorbenen überlassen werden. ([weiterlesen](#))

Beisetzung von Aschenurnen und Gebeinkästen

Unser Dienst übernimmt die Beisetzung von Aschenurnen und Gebeinkästen in gemauerte Grabstätten, in Urnen-, Gebein- und Grabnischen ([weiterlesen](#))

Grabsteine

Für die Anbringung von **Grabsteinen** auf der Grabstätte oder von Grabplatten für die Grabnischen müssen die Familienangehörigen ([weiterlesen](#))

Exhumierungen

Um neue Erdbestattungen zu ermöglichen finden jedes Jahr planmäßige Exhumierungen aus den gemeinschaftlichen Grabfeldern statt. Darüber informieren wir die Dienstnutzerinnen und -nutzer ein Jahr vor der Exhumierung mittels **Kundmachungen**, die an den betroffenen Grabfeldern und am Friedhofseingang ausgehängt werden ([weiterlesen](#))

Ausbettungen

Die Familienangehörigen können um eine planmäßige Ausbettung ersuchen, die in der chronologischen Reihenfolge der Gesuchsstellung erfolgt ([weiterlesen](#))

Gemeindegebühren

Sämtliche Friedhofstätigkeiten sind gebührenpflichtig. Auf entsprechendem Antrag erstellt das Amt einen Kostenvoranschlag auf der Grundlage der geltenden Tarife, die auf der Internetseite www.gemeinde.bozen.it/intrauerfaellen veröffentlicht sind, in den Büros des Friedhofsdienstes aufliegen bzw. an der Amtstafel des Friedhofs angeschlagen sind (Telefonnummern im Abschnitt 3.4). Sämtliche Gesuche, eventuelle Ermächtigungen sowie Verträge müssen mit den von den geltenden Gesetzesbestimmungen vorgeschriebenen Stempelmarken versehen sein.

Zahlungen



Der Friedhofseingangsallee

Häufig gestellte Fragen bezüglich der Friedhofsdienste

FRAGE	ANTWORT
FRIEDHOFSKONZESSIONEN	
Wie kann man ein Familiengrab (Erdgrab) erhalten?	Erdfamiliengräber werden nur nach einem Todesfall für die Beisetzung eines Sarges gewährt.
Können Urnen in einem Familiengrab (Erdgrab) beigesetzt werden?	Ja, wenn das Grab bereits vorliegt und bereits einen Sarg enthält (weiterlesen)
Verfügt der Friedhofsdienst über einen eigenen Steinmetz?	Nein, der Steinmetz kann frei gewählt werden.
Muss der Konzessionsinhaber ein Verwandter/eine Verwandte des/der Verstorbenen sein?	Ja, die Friedhofskonzession darf nur auf den Namen eines/einer Verwandten oder eines/einer Berechtigten lauten.
Was passiert bei Ablauf einer Konzession?	Die Konzession kann um die Jahre verlängert werden, die in der Gemeindeordnung über die Friedhofsdienste vorgesehen sind, oder (weiterlesen)
Teilt das Amt für Friedhofsdienste den Betroffenen das Verfallsdatum der Konzession mit?	Die entsprechenden Listen werden an den Eingängen des Friedhofes, in den Büros und auf der Internetseite der Gemeinde veröffentlicht. Es obliegt dem Inhaber/der Inhaberin der Konzession, sich darüber zu informieren.
Ist es möglich, eine Konzession für die Beisetzung einer/eines Verstorbenen abzuschließen, der/die nicht in Bozen wohnhaft war?	Anrecht auf Beisetzung im Friedhof haben Personen, die in Bozen verstorben sind oder die in Bozen ansässig waren oder die in der Gemeinde mindestens 25 Jahre land ansässig gewesen sind. (weiterlesen)
VERHALTENSREGELN	
Dürfen Tiere den Friedhof betreten?	Ja, vorausgesetzt, dass sie Haustiere sind, an der Leine gehalten werden und die anderen BesucherInnen nicht stören. Tiere, die frei laufen, dürfen den Friedhof nicht betreten.
Ist der Zugang zum Friedhof allen erlaubt?	Nein. Personen, die betrunken sind oder die mit ihrem Verhalten die Würde des Orts stören, ist der Zugang zum Friedhof verboten. Auch Kinder unter sechs Jahren, die von keinem/keiner Erwachsenen begleitet sind, dürfen den Friedhof nicht betreten.
Gibt es besondere Verbote?	Ja. Auf dem Friedhof ist es verboten zu rauchen, sich unanständig zu verhalten oder laut zu sprechen, mit dem Rad, dem Motorrad oder sonstigen nicht ermächtigten Fahrzeugen zu fahren, (weiterlesen)
FRIEDHOFSDIENSTE	
Wer ist ermächtigt, dem Friedhofsdienst einen Auftrag (Bestattung, Beisetzung, planmäßige oder außerplanmäßige Exhumierung und Ausbettung) zu erteilen, oder einen Konzessionsvertrag abzuschließen?	Diejenige Person ist ermächtigt, von der angenommen wird, dass sie im Namen, im Auftrag und mit der Zustimmung aller Betroffenen handelt. (weiterlesen)
EXHUMIERUNGEN	
Wie werden Familienangehörige über Exhumierungen aus einem gemeinschaftlichen Grabfeld informiert?	Binnen Ende September jeden Jahres wird an den Amtstafeln bei den Eingängen des Friedhofs das Programm der Exhumierungen für das kommende Jahr angeschlagen; (weiterlesen)
Kann man einer Exhumierung beiwohnen?	Nein. Es ist aber möglich, nach erfolgter Exhumierung die sterblichen Überresten zu sehen, (weiterlesen)
Erfolgen die Exhumierungen aus den Grabfeldern in der chronologischen Reihenfolge der Beerdigungen?	Nein. Die Exhumierungen werden gemäß Flächennutzungsplan des Friedhofes und den verschiedenen Rotationsperioden geplant (s. Kap. 2.3)



Denkmal an die Tochter von Fjodor Dostojewski

Qualitätsvorgaben

QUALITÄTSFAKTOR	INDIKATOREN	QUALITÄTSSTANDARDS	ERSATZ LEISTUNG
BARRIEREFREIHEIT - ZUGÄNGLICHKEIT UND DIENSTE FÜR MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN	Zugänglichkeit des Friedhofs % Grabnischen – gemauerte Grabstätten: % Familiengräber: % gemeinschaftliche Grabfelder	90% 100% 50% (13 gemeinschaftliche Grabfelder) Seit 2004 laufen Arbeiten zur Optimierung der gemeinschaftlichen Grabfelder, was auch Menschen mit Behinderung den Zugang zu diesen Flächen ermöglichen wird	NEIN
	Büros %:	100	JA
	Dienste zur Verfügung stehende Rollstühle:	1	NEIN
	Modalitäten:	Auf Antrag der Friedhofsbesucherinnen und -besucher bei den Friedhofswärtern (Pförtnerloge)	NEIN
	Aufzüge, in die verschiedenen Ebenen des Krematoriums, die über einen Fernsprecher für Notanrufe bei Defekten verfügen:	2	JA
	Eingangsrampen zu der Zone Trakt A und D sowie zum Zentralgebäude (Grabnischen):	2	JA
FRIEDHOF: ÖFFNUNGSZEITEN			
DIENSTKONTINUITÄT	Öffnung	365 Tage – ganzjährig (außer im Fall höherer Gewalt)	JA
ZUGÄNGLICHKEIT DES DIENSTES	Öffnungszeiten	vom 1.03 bis zum 30.04 und vom 1.10 bis zum 2.11 08.00 bis 18.30 Uhr vom 1.5 bis zum 30.09 08.00 bis 20.00 Uhr vom 3.11 bis zum 28.-29.02 08.00 bis 17.00 Uhr Bei Exhumierungen aus den gemeinschaftlichen Grabfeldern wird der Friedhof eine Stunde später geöffnet.	JA
	Brunnen – Öffnung und Schließung	Die Benutzung der Brunnen ist vom 15. März bis 30. November garantiert (außer bei sehr schlechten Wetterverhältnissen)	JA
	INDIKATOREN	QUALITÄTSSTANDARDS	ERSATZ LEISTUNG
EFFIZIENZ DES DIENSTES	INSTANDHALTUNG UND REINIGUNG DES FRIEDHOFS		
	Entsorgung der getrennt gesammelten Abfälle – Entleerung von Müllkörben und –behältern	Dreimal in der Woche; zu Allerseelen täglich	JA
	Instandhaltung und Reinigung der Brunnen	Ordentliche Reinigung für große Brunnen: täglich für kleine Brunnen wöchentlich <u>außerordentliche Instandhaltung</u> monatlich zwischen Frühling und Winteranfang	NEIN
	Friedhofsreinigung – Alleen und Grabfelder	täglich (Montag bis Samstag – Feiertage ausgeschlossen)	NEIN
	AUSSERPLANMÄSSIGE INSTANDHALTUNG		
	maschinelle Bodenreinigung zur Pflege der Bauten	Zweimal im Jahr: zu Ostern und zu Allerseelen	JA
	Schneeräumung	Alleen, Treppen und Eingangsrampen, externe Fußböden innerhalb von drei Tagen nach Schneefall. Die Grabfelder sind davon ausgeschlossen.	NEIN
	GARTENPFLEGE		
	Häufigkeit der Arbeiten	Heckenbeschneidung ein Mal im Jahr	
	Schnitt von Zypressen und Thujen - Säuberung der Pflanzen	Nach Bedarf	JA

QUALITÄTSFAKTOR	INDIKATOREN	QUALITÄTSSTANDARDS	ERSATZ LEISTUNG
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	BESTATTUNGEN		
	Erdbestattungen Zeit für die Bestattung nach Eintritt des Todes:	5 Tage	JA
	Beisetzungen Aufstellung von Grabsäulen oder hermetische Schließung aus Mauerwerk	zum Zeitpunkt der Beisetzung	JA
	Instandsetzung der Grabstätte	Innerhalb eines Tages nach der Beisetzung	JA
KOMMUNIKATION UND TRANSPARENZ DES DIENSTES	PLANMÄSSIGE AUSBETTUNGEN MINDESTENS 10 JAHRE NACH DER BEISETZUNG		
	Bekanntmachung und Fristen	Bekanntmachung an den Eingängen und auf den betroffenen Grabfeldern sowie Veröffentlichung der Verfügung des leitenden Beamten an der Amtstafel der Gemeinde und des Friedhofs	JA
	Exhumierungsperioden	März/April und September/Oktober – Falls die Familienangehörigen des/der Verstorbenen die zuständigen Ämter nicht kontaktieren, erfolgt die Exhumierung trotzdem innerhalb der gesetzlich festgelegten Frist. Die mineralisierten Überreste werden für mindestens 1 Jahre im Aufbewahrungsraum verwahrt. Sollten die sterblichen Überreste nicht mineralisiert sein, werden sie eingeäschert, für mindestens 1 Jahre im Aufbewahrungsraum verwahrt und dann im gemeinschaftlichen Aschenraum verstreut.	JA
	EXHUMIERUNGEN OHNE BERÜCKSICHTIGUNG DES ROTATIONSZEITRAUMES NACH MINDESTENS 10-JÄHRIGER RUHEZEIT		
KOMMUNIKATION UND TRANSPARENZ DES DIENSTES	Leistung des Dienstes	Auf Antrag der Familienangehörigen	
	Exhumierungsperioden	September	JA
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Zeit für die Beantwortung des Antrags	sofortige Beantwortung	JA
	Leistung des Dienstes	Innerhalb des auf den Antrag folgenden Jahres	NEIN
KOMMUNIKATION UND TRANSPARENZ DES DIENSTES	AUSSERORDENTLICHE EXHUMIERUNGEN VOR VERSTREICHEN DER 10JÄHRIGEN RUHEZEIT (IN DEN GESETZMÄSSIGEN FRISTEN)		
	Leistung des Dienstes	Auf Antrag der Familienangehörigen – Nach vorheriger Ermächtigung des Sanitätsbetriebs	
	Leistung des Dienstes	innerhalb von einem Jahr nach der Beerdigung	NEIN
	Exhumierungsperioden	vom 1. Oktober bis 30. April	JA
KOMMUNIKATION UND TRANSPARENZ DES DIENSTES	AUSSERPLANMÄSSIGE AUSBETTUNGEN VOR VERSTREICHEN DER 10JÄHRIGEN RUHEZEIT (IN DEN GESETZMÄSSIGEN FRISTEN)		
	Einleitung des Verfahrens	Auf Antrag der Familienangehörigen	
	Leistung des Dienstes	Innerhalb von 1 Monat nach der Ermächtigung des Sanitätsbetriebs	JA
	Ausbettungsperiode	Ganzjährig – nach Einholung der Ermächtigung des Sanitätsbetriebs	NEIN

QUALITÄTSFAKTOR	INDIKATOREN	QUALITÄTSSTANDARDS	ERSATZ LEISTUNG
PLANMÄSSIGE AUSBETTUNGEN MINDESTENS 20 JAHRE NACH DER BEISETZUNG			
KOMMUNIKATION UND TRANSPARENZ DES DIENSTES	Einleitung des Verfahrens	Auf Antrag der Familienangehörigen und/oder beim Verfall der Konzession	
	Zeit für die Beantwortung des Antrags	sofortige Beantwortung	JA
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	Leistung des Dienstes	innerhalb von 1 Jahr nach Einreichung des Antrags	JA
	Ausbettungsperiode	Ganzjährig	JA



Trauersaal

2.5.3 Krematorium der Stadtgemeinde Bozen

Das Personal des Krematoriums



Das Krematorium befindet sich innerhalb des Bozner Friedhofs und verfügt über zwei Ofenkammern. Es handelt sich um die einzige Anlage Südtirols: Hier werden vorrangig Gesuche um Feuerbestattung entgegengenommen, die von Bewohnern/Bewohnerinnen einer Südtiroler Gemeinde eingereicht werden. Auf Antrag werden im Krematorium auch Verstorbene aus Gemeinden außerhalb der Provinz eingeäschert. Die Anlage wird halbjährlichen Kontrollen der Emissionen unterzogen

Der Bürger/Die Bürgerin, der/die nach dem Tod feuerbestattet werden möchte, muss diesen Wunsch im **Testament** festhalten oder mit einer Erklärung der verstorbenen Person vor dem zuständigen Amt der Gemeinde, in welcher diese ihren letzten Wohnsitz hatte, oder sich an einer Vereinigung für die Feuerbestattung einschreiben

In Ermangelung einer genauen Willensäußerung kann der Ehegatte/die Ehegattin oder der/die nächste Verwandte des/der Verstorbenen den Willen des/der Verstorbenen durch eine Ersatzerklärung der beeideten Bezeugungsurkunde bestätigen. Diese Erklärung muss von den Betroffenen (mit gültigem Personalausweis) vor dem beauftragten Beamten der Gemeinde unterschrieben werden. Wenn mehrere Verwandte desselben Grades vorhanden sind, muss die Erklärung **von der Mehrheit der Verwandten desselben Grades unterschrieben** werden.

Die Feuerbestattung wird erst nach Abgabe der ordnungsgemäßen Unterlagen in Originalausfertigung ermächtigt. Das Amt teilt Tag und Uhrzeit der Einäscherung sowie das Datum der Übergabe der Aschenurne mit.

Der Sarg oder der Behälter mit den sterblichen Überresten werden vom Personal des Bestattungsdienstes der Gemeinde Bozen oder vom Personal des beauftragten Bestattungsunternehmens ins Krematorium gebracht. Falls von den zuständigen Ämtern gefordert, muss dies mindestens **einen Tag** vor der geplanten Einäscherung erfolgen:

[\(weiterlesen\)](#)

Gemeindegebühren

Sämtliche Gemeindegebühren (die Materialien und die Aschenurnen sind nicht gerechnet) sind auf der Internetseite www.comune.bolzano.it/incasodilutto/cremazioni veröffentlicht. Sie liegen auch in den Büros des Bestattungsdienstes zur Einsichtnahme auf und sind an der Amtstafel des Friedhofs veröffentlicht (Telefonnummern im Abschnitt 3.4).

Verstreuen der Asche

Die Verstreuerung der Asche darf in den von der Stadtgemeinde Bozen dafür bestimmten Zonen und nach den gesetzlich vorgeschriebenen Modalitäten erfolgen.

[\(weiterlesen\)](#).

Nachfolgend finden Sie die Antworten auf die häufigsten Fragen, die dem Amt gestellt werden.

Häufig gestellte Fragen bezüglich der Feuerbestattung

FRAGE	ANTWORT
FEUERBESTATTUNG	
Kann die Asche eines/einer Verstorbenen in mehreren Urnen aufbewahrt werden?	Nein, weil die geltenden Gesetzesbestimmungen nur die Aufbewahrung in einer einzigen, versiegelten und mit Identifizierungsplakette versehenen Urne zulassen.
Kann die Asche eines/einer Verstorbenen verstreut werden?	Ja Die Asche kann in den von der Stadtgemeinde Bozen hierfür bestimmten Flächen verstreut werden
Darf die Ermächtigung zur Verstreung der Asche erteilt werden, wenn die Familienangehörigen eine Ersatzerklärung der beeideten Bezeugungsurkunde vorlegen, in welcher auf den von der verstorbenen Person zu Lebzeiten geäußerten Willen hingewiesen wird?	Nein Die Ermächtigung zur Verstreung der Asche wird vom Standesbeamten der zuständigen Gemeinde ausschließlich gegen Vorlage einer von dem/der Verstorbenen zu Lebzeiten (schriftlich) abgegebenen, ausdrücklichen Willenserklärung erteilt.
Kann man einer Feuerbestattung beiwohnen?	Nein

QUALITÄTSSTANDARDS

QUALITÄTSFAKTOR	INDIKATOREN	QUALITÄTSSTANDARDS	ERSATZ LEISTUNG
PÜNKTLICHKEIT DES DIENSTES	ANVERTRAUUNG DER ASCHENURNE		
	Einleitung des Verfahrens auf Antrag der Berechtigten	Innerhalb von 10 Kalendertagen nach Einreichung des Antrags	JA
	FEUERBESTATTUNG		
	Leistung des Dienstes	Innerhalb von 4 Tagen nach der Trauerfeier <i>(außer bei Problemen bei der Instandhaltung der Anlage)</i>	JA
	Frist für die Übergabe der Aschenurne	Innerhalb von 1 Tag nach der Einäscherung	JA
	VERSTREUUNG DER ASCHE		
	Einleitung des Verfahrens auf Antrag der Berechtigten	Innerhalb von 28 Tagen nach Einreichung des Antrags	JA

3. BÜRGERNÄHE

Die [Ergebnisse der Zufriedenheitsumfragen](#) werden auf der Website der Stadtgemeinde Bozen veröffentlicht.

3.1 Vorschläge und Beschwerden

Die Dienstnutzerinnen und -nutzer können Vorschläge und Anregungen einreichen, die zur Verbesserung der vom Amt für Friedhofs- und Bestattungsdienste angebotenen Dienstleistungen beitragen können.

Sie können außerdem Beschwerden betreffend Missstände oder Störungen der angebotenen Dienste bzw. die Nichteinhaltung der von der Dienstcharta vorgesehenen Qualitätsstandards einreichen.

Vorschläge, Anregungen und Beschwerden können online über die Plattform [StadtSensor](#) übermittelt, die auf der Webseite der Gemeinde www.gemeinde.bozen.it abrufbar ist. Die Antwort erfolgt durchschnittlicherweise innerhalb **von 15 Arbeitstagen**, es sei denn es besteht ein besonderer Ermittlungsbedarf, der mehr Zeit erfordert. In diesem Fall wird eine neue Frist festgelegt.

Anregungen, Vorschläge und Beschwerden können auch bei den [Bürgerzentren](#) und beim [Amt für die Beziehungen zur Öffentlichkeit](#) im Erdgeschoss der Gemeinde in der Gumergasse 7 eingereicht werden.

3.2 Die zertifizierte elektronische Post

Die Bürgerinnen und Bürger, die über eine zertifizierte E-Mail-Adresse (PEC) verfügen, können uns über folgende Adresse erreichen: 4.3.0@pec.bolzano.bozen.it. Die PEC-Nachrichten werden protokolliert und anschließend per E-Mail an das zuständige Amt weitergeleitet.

3.3 Volksanwaltschaft

Die Volksanwaltschaft vermittelt bei Streitfällen zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und der öffentlichen Verwaltung. Sie wahrt die Rechte und Interessen der Bürgerinnen und Bürger gegenüber den Behörden, prüft deren Beschwerden, berät und vermittelt bei Konflikten. Die Volksanwaltschaft ist bei ihrer Tätigkeit frei und unabhängig.

Auch die Dienstnutzerinnen und -nutzer des Amtes für Friedhofs- und Bestattungsdienste können sich persönlich oder schriftlich (Fax, E-Mail) an die Volksanwaltschaft wenden:

Cavourstraße 23/C • 39100 Bozen
Tel.: 0471 301 155 • Fax 0471 981 229
E-Mail: post@volksanwaltschaft.bz.it
Website: www.volksanwaltschaft.bz.it
Parteienverkehr: Montag bis Freitag, 9.00 - 12.00 Uhr

3.4 Adressen und Parteienverkehr

Das Amt für Bestattungs- und Friedhofsdienste - Gesundheitswesen, befindet sich in der Pfarrhofstraße 4/C, 3. Stock. Es ist mit den Stadtbussen der Linien 110, 10A und 10B erreichbar.

Amtsleiterin Tiziana Marcolin

Bestattungsdienste / Gestaltung der Trauerfeier

Parteienverkehr:
Montag bis Freitag: 8.30–12.00 Uhr / 14.00–17.00 Uhr Samstag: 8.30–13.00 Uhr
Tel. 0471 997 661-997 645 - Fax 0471 997 658
E-Mail: 4.3.0@gemeinde.bozen.it

Bereitschaftsdienst: 24 Stunden, Tel. 0471 280 634

FRIEDHOFSDIENSTE

Parteienverkehr: Montag - Mittwoch - Freitag 9.00–12.00 Uhr
Dienstag: 8.30–13.00 Uhr - Donnerstag: 8.30–13.00 Uhr / 14.00–17.30 Uhr
Tel. 0471 997 654 - 997 656 - 997 657 - Fax 0471 997 658
E-Mail: friedhofsdienst@gemeinde.bozen.it

Städtischer Friedhof Bozen

Pfarrhofstraße 7 – Tel. 0471 280 231
Öffnungszeiten:
vom 1. März bis 30. April und vom 1. Oktober bis 2. November: 8.00–18.30 Uhr (letzter Einlass 18.15 Uhr)
vom 1. Mai bis 30. September: 8.00–18.00 Uhr (letzter Einlass 19.45 Uhr)
vom 3. November bis 28./29. Februar: 8.00–17.00 Uhr (letzter Einlass 16:45 Uhr)
Bei Exhumierungen aus den gemeinschaftlichen Grabfeldern wird der Friedhof eine Stunde später geöffnet.

Andere Ämter

Für die Meldung eines Sterbefalles und die eventuelle Abholung des Totenscheins

[Standesamt](#)

Mail: 1.4.0@gemeinde.bozen.it

Telefonzentrale des Krankenhauses Bozen

(um beim Todesfall in der Wohnstätte den zur Leichenbeschauung ermächtigten Arzt zu kontaktieren)
Tel. 0471 908 111

[ABÖ – Amt für die Beziehungen zur Öffentlichkeit](#)

[Bürgerzentren](#)

[Socrem](#)

[Pfarreien](#)