

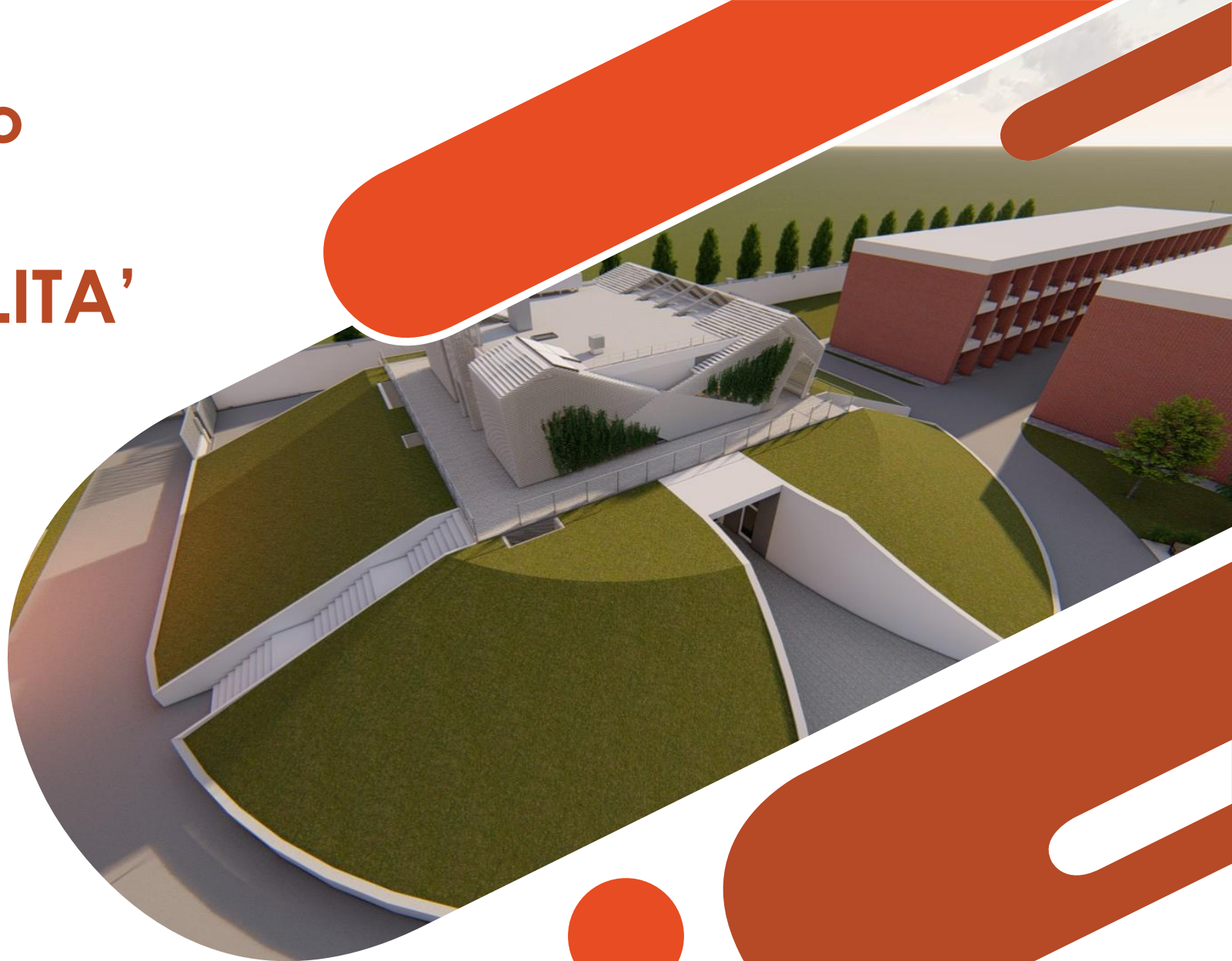


Città di Grosseto

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI & CODICE ETICO

Tempio Crematorio di Grosseto

Edizione
2020



Tempio crematorio Grosseto



LE INFORMAZIONI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Cosa possiamo trovare nella Carta della Qualità dei Servizi?

- ✓ Tutte le informazioni relative alla Società Concessionaria del Servizio ed i recapiti telefonici e mail
- ✓ Tutte le procedure amministrative ed operative legate ai servizi oggetto della Concessione
- ✓ Le tariffe applicate all'utenza di tutti i servizi oggetto della concessione
- ✓ La modulistica più importante utile alla fruizione corretta dei servizi offerti dal Concessionario
- ✓ Il codice comportamentale dei dipendenti
- ✓ Il codice etico della società concessionaria
- ✓ Altre informazioni utili



LA SOCIETA' CONCESSIONARIA DEL SERVIZIO

Perché nasce la Tempio Crematorio Grosseto srl

Con una procedura ad evidenza pubblica il Comune di Grosseto ha aggiudicato la concessione per la progettazione, costruzione e gestione del nuovo Tempio crematorio di Grosseto all'interno del cimitero di Sterpeto.

La società concessionaria risultata aggiudicataria è la **Tempio Crematorio Grosseto srl**, società di scopo nata dal costituendo RTI risultato aggiudicatario, i cui soci sono le seguenti società:

Altair Spa con sede in Bologna (BO), via dell'Arcoveggio, 74

Edilver srl con sede in Villadossola (VB), via dell'Industria, 22

Schena Arte Marmo srl con sede in Sondrio (SO), via Don Bosco, 63

La società ha sede legale in Bologna (BO), via dell'Arcoveggio, 74

P.IVA 03648211203

Numero REA BO- 535841

Capitale Sociale 200.000,00 euro





ATTIVITA' DI FRONT OFFICE E REPERIBILITA'

Gli uffici della società Tempio Crematorio Grosseto srl sono aperti al pubblico dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00

L'ufficio è all'interno del Tempio Crematorio del Cimitero di Sterpeto

RIFERIMENTI

- ✓ Il Responsabile della Concessione è il sig. **Marcello Peretti Cucchi**
- ✓ I recapiti della società sono i seguenti:
 - ✓ **Telefono: 0564 1911329**
 - ✓ **Cellulare reperibilità: 389 2834781**
 - ✓ **Mail: crematorio.grosseto@gruppoaltair.it**
- ✓ La presente Carta dei servizi e tutte le informazioni necessarie alla fruizione dei servizi sono disponibili anche sul sito
 - ✓ **www.crematoriogrosseto.it**



I numeri del Crematorio

2,5 milioni di investimento

790 metri quadrati su due livelli di struttura

2.700 metri quadrati di superficie a verde

9 mesi per la costruzione

30 anni di concessione

52 posti di deposito provvisorio

Fino a **12** cremazioni al giorno

Massimo **48** ore per la riconsegna delle urne

1 sala del commiato

1 sala polifunzionale

1 sala di riconsegna urne





SERVIZI FORNITI

A lato i servizi oggetto
della Concessione

()La società concessionaria opera nel rispetto dell'Autorizzazione Unica Ambientale rilasciata dal SUAP del Comune di Grosseto in data 02/01/2020 prot. 447 su Decreto Dirigenziale n.20974 del 19/12/2019 della Regione Toscana*

TEMPIO CREMATORIO:

- Verifica documentazione autorizzativa
- Cremazione salme
- Cremazione resti mortali
- Cremazione resti ossei
- Cremazione parti anatomiche riconoscibili
- Cremazione feti e prodotti del concepimento
- Dispersione ceneri
- Deposito provvisorio feretri in cella refrigerata
- Visione introduzione feretro
- Sala del commiato
- Organizzazione cerimonie personalizzate
- Tracciabilità delle operazioni di cremazione
- Fornitura gratuita urna standard
- Vendita urne
- Manutenzione ordinaria, straordinaria e programmata dell'impianto
- Analisi ambientali



Il Piano Gestionale elaborato dalla Società Concessionaria vuole puntare innanzitutto alla qualità del servizio ed il filo conduttore del progetto di gestione confezionato è caratterizzato dal rispetto:

- ✓ **rispetto** per famiglie e dolenti
- ✓ **rispetto** per i feretri
- ✓ **rispetto** degli impegni contrattuali
- ✓ **rispetto** delle norme di settore e dei regolamenti
- ✓ **rispetto** dei tempi di esecuzione del servizio
- ✓ **rispetto** della cultura e della religione dell'utenza
- ✓ **rispetto** del lavoro di imprese ed onoranze funebri.
- ✓ **rispetto** per l'ambiente

RESPECT







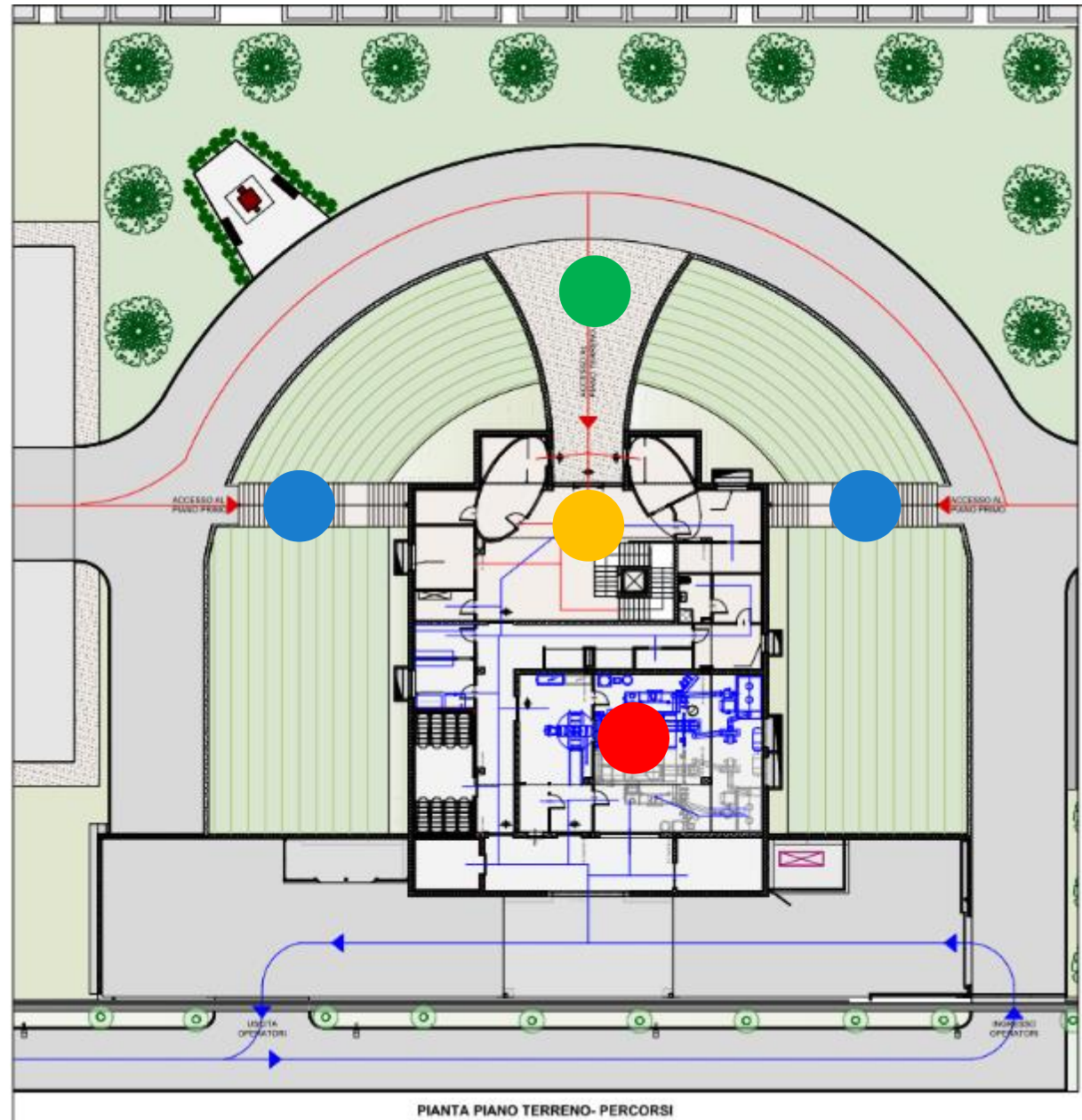
TEMPIO CREMATORIO

Tariffe – descrizione dei servizi – quadro normativo



PIANO TERRENO - PERCORSI

-  Ingresso Tempio piano terreno
-  Atrio d'ingresso – ascensore per la sala del Commiato
-  Area Tecnica
-  Ingresso Tempio piano primo (scalinate)








LEGENDA PERCORSI	
	PERCORSO PUBBLICO
	PERCORSO OPERATORI
	ACCESSO PUBBLICO
	ACCESSO OPERATORI

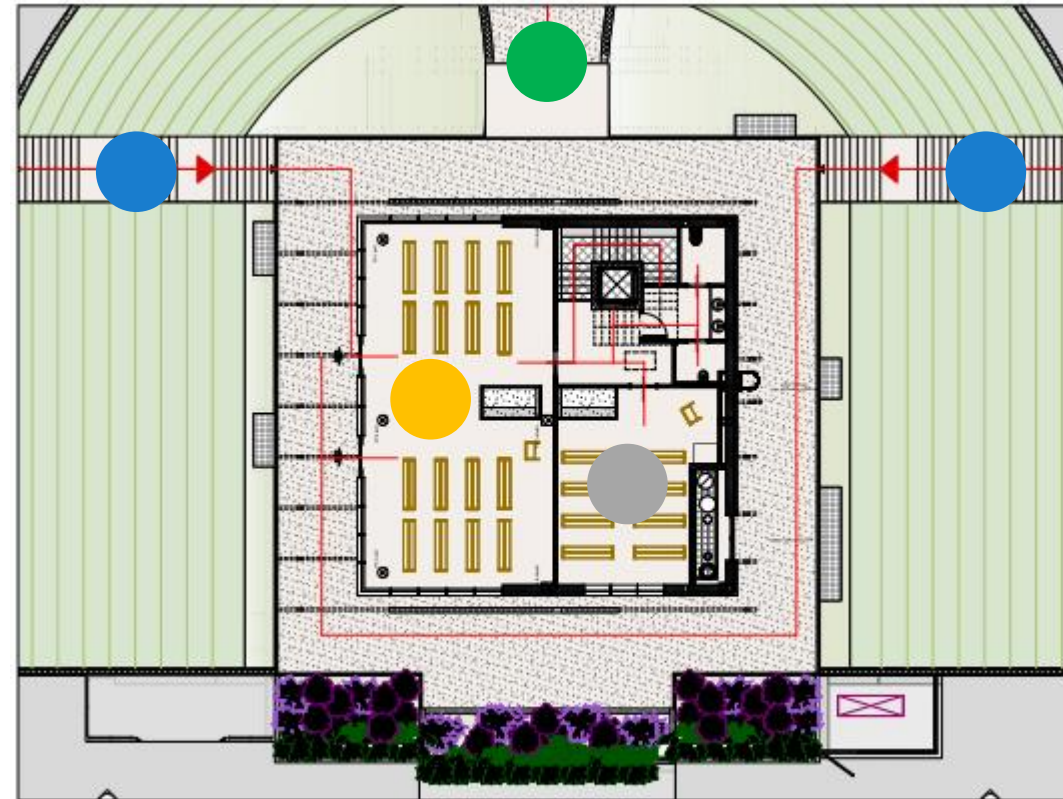
PIANTA PIANO TERRENO- PERCORSI





PIANO PRIMO - PERCORSI

-  Ingresso Tempio piano terreno
-  Sala del Commiato
-  Sala Polifunzionale
-  Area Tecnica
-  Ingresso Tempio piano primo (scalinate)



PIANTA PIANO PRIMO - PERCORSI





QUADRO TARIFFARIO

TARIFFE

A lato il Quadro tariffario applicato dal Concessionario.

Le tariffe vengono aggiornate ed approvate annualmente dal Comune in base ai contenuti del Piano Economico Finanziario presentato in sede di procedura ad evidenza pubblica.

Tipologia di servizio	Tariffa (IVA esclusa)
<i>Cremazione Salme</i>	484,44
<i>Cremazione Resti Mortali</i>	387,55
<i>Cremazione Feti e Prodotti del Concepimento</i>	161,48
<i>Cremazione Parti Anatomiche Riconoscibili</i>	363,32
<i>Sovrapprezzo Salme con Zinco</i>	194,15
<i>Sovrapprezzo Resti con Zinco</i>	194,15
<i>Servizio di traslazione</i>	194,15
<i>Dispersione Ceneri</i>	195,74
<i>Utilizzo Sala Del Commiato per ultimo saluto prima della cremazione</i>	gratuita
<i>Visione introduzione feretro a video</i>	gratuita



All'atto della prenotazione verrà richiesta la sottoscrizione di un modulo di prenotazione contenente tutti i dati utili alla gestione del servizio
Il feretro dovrà essere accompagnato da:

- ✓ **Autorizzazione alla cremazione**
- ✓ **Autorizzazione al Trasporto**
- ✓ **Eventuale delega per il ritiro delle ceneri ad opera dell'Onoranza**
- ✓ **Certificato relativo alla verniciatura dei feretri in cui risulti chiaramente che le vernici utilizzate siano ad ACQUA o comunque NON SINTETICHE (prescrizione contenuta nell'Autorizzazione Unica Ambientale)**
- ✓ **Contabile bonifico importo della tariffa**

La documentazione necessaria per la CREMAZIONE



IL MODULO DI PRENOTAZIONE

La cremazione deve essere prenotata contattando gli uffici della società concessionaria; verrà richiesta la compilazione di un modulo di prenotazione che evidenzierà il giorno di conferimento del feretro al crematorio, tutti i dati del defunto, l'Onoranza Funebre incaricata, la presenza di parenti all'ultimo saluto, l'eventuale volontà di visionare l'introduzione del feretro nel forno

PRENOTAZIONE SERVIZIO DI CREMAZIONE						
Prenotazione del			Data			
Richiedente						
Nome e cognome defunto						
Arrivo previsto all'impianto			Data		h.	
Sala commiato per introduzione feretro		SI	NO	Data	Ora	
Sala del commiato per cerimonia (affitto)		SI	NO	Data	Ora	
Caratteristiche feretro		STANDARD		FUORI FORMATO		+4 +6 +8
<i>Nel caso di espressa volontà di NON "visione" dell'introduzione del feretro, il crematorio si riterrà libero di effettuare la cremazione in data e orari diversi da quelli comunicati in fase di prenotazione; in questi casi non sarà effettuata nessuna comunicazione di variazione.</i>						
DA COMPILARE CON I DATI DELL'ONORANZA SOLO NEL CASO DI PRIMA PRENOTAZIONE						
Intestataro fattura						
Indirizzo						
Partita IVA			Cod. Fiscale			
Modalità pagamento			Mail		Codice univoco	
Firma al fine di assumere la paternità delle dichiarazioni in esso contenuta			Timbro e Firma (Impresa)			
DA COMPILARE NEL CASO DI FATTURAZIONE A PRIVATO						
DICHIARAZIONE DI CONSENSO						
Preso atto dell'informativa di cui all'articolo 13 del Regolamento: Autorizzo il trattamento dei dati da me forniti ai sensi dell'art.13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art.13 del GDPR (Regolamento UE2016/679).						
Il sottoscritto _____						
nato a _____ il _____						
CF _____						
Residente a _____						
Via _____ n. _____						
Tel. _____ Cell. _____						
Email _____						
In qualità di _____						
Informativa e regolamento completi su https://www.gruppaltair.it/privacy-policy.html						
<p>A) Quanto al trattamento dei Sui dati personali per le finalità indicate nella informativa presente presso l'impianto di cremazione</p> <input type="checkbox"/> Do il consenso <input type="checkbox"/> Nego il consenso						
<p>B) Quanto, in particolare, alla comunicazione dei Sui dati personali ai soggetti e per le finalità indicate nella informativa presente presso l'impianto di cremazione, con particolare riferimento alla comunicazione dei Sui dati all'estero, nell'ambito dell'Unione Europea ed extra UE</p> <input type="checkbox"/> Do il consenso <input type="checkbox"/> Nego il consenso						
<p>C) Quanto al trattamento dei Sui dati personali per finalità, anche future, di marketing e/o promozionali, anche attraverso l'utilizzo degli indirizzi di posta elettronica, numeri di telefono o fax</p> <input type="checkbox"/> Do il consenso <input type="checkbox"/> Nego il consenso						
Sono consapevole che in mancanza del mio consenso, ALTAIR S.P.A. non potrà dar corso alle operazioni od ai servizi indicati.						
Firma al fine di assumere la paternità delle dichiarazioni in esso contenuta						





LA PRENOTAZIONE ONLINE

Su richiesta le Onoranze Funebri saranno abilitate all'accesso al gestionale di prenotazione della Società Concessionaria con l'attribuzione di apposite ed esclusive credenziali di accesso.

Potranno in questo modo prenotare il servizio direttamente tramite internet

ADMIN PLANNING GIORNALIERO FORNO DI

INCLUDI RESTI ARRIVATI NEL GG

■ NON CONF. ■ INSERITO ■ ARRIVATO ■ CREMATO ■ DEPOSITATO ■ CONSEGNATO

Martedì 30 Gennaio 2018 |

MARTEDI 30 GENNAIO					MERCOLEDI 31 GENNAIO					GIOVEDI 01 FEBBRAIO					VENERDI 02 FEBBRAIO											
M.I.S.: 0	A.S.: 0	C.S.: 0	SU 0	M.S.: 5	M.F.S.: 0	RES.S.: 3 (-0)	M.I.S.: 0	A.S.: 0	C.S.: 0	SU 0	M.F.S.: 0	RES.S.: 3 (-0)	M.I.S.: 0	A.S.: 0	C.S.: 0	SU 0	M.F.S.: 0	RES.S.: 1 (-0)	M.I.S.: 0	A.S.: 0	C.S.: 0	SU 0	M.F.S.: 0	RES.S.: 3 (-0)		
M.I.C.: 0	A.C.: 0	C.: 0	SU 1	M.C.: 22	M.F.C.: 21	RES.C.: 0 (+1)	M.I.C.: 21	A.C.: 0	PREV.C.: 1	M.F.C.: 20	RES.C.: 0 (+1)	M.I.C.: 20	A.C.: 0	PREV.C.: 0	M.F.C.: 20	RES.C.: 0 (+1)	M.I.C.: 20	A.C.: 0	PREV.C.: 1	M.F.C.: 19	RES.C.: 0 (+1)	M.I.C.: 20	A.C.: 0	PREV.C.: 0	M.F.C.: 19	RES.C.: 0 (+1)
M.I.O.: 0	A.O.: 0	D.: 0	SU 0	M.O.: 8	M.F.O.: 8		M.I.O.: 8	A.O.: 0	PREV.O.: 0	M.F.O.: 8		M.I.O.: 8	A.O.: 0	PREV.O.: 0	M.F.O.: 8		M.I.O.: 8	A.O.: 0	PREV.O.: 0	M.F.O.: 8		M.I.O.: 8	A.O.: 0	PREV.O.: 0	M.F.O.: 8	
M.I.J.: 0	A.J.: 0	L.: 0	SU 0	M.J.: 10	M.F.J.: 10		M.I.J.: 10	A.J.: 0	PREV.J.: 0	M.F.J.: 10		M.I.J.: 10	A.J.: 0	PREV.J.: 0	M.F.J.: 10		M.I.J.: 10	A.J.: 0	PREV.J.: 0	M.F.J.: 10		M.I.J.: 10	A.J.: 0	PREV.J.: 0	M.F.J.: 10	

FORNO 1

PRENOTAZIONI

MARTEDI 30 GENNAIO						MERCOLEDI 31 GENNAIO						GIOVEDI 01 FEBBRAIO						VENERDI 02 FEBBRAIO											
RESTI CREMATI O SU O																													
ORA	NOMINATIVO	T	ARR	COM	TV	ORA	NOMINATIVO	T	ARR	COM	TV	ORA	NOMINATIVO	T	ARR	COM	TV	ORA	NOMINATIVO	T	ARR	COM	TV	ORA	NOMINATIVO	T	ARR	COM	TV
05:00						05:00						05:00						05:00						05:00					
06:00						06:00						06:00						06:00						06:00					
08:00						08:00						08:00						08:00						08:00					
09:30						09:30						09:30						09:30						09:30					
11:00						11:00						11:00						11:00						11:00					
12:30						12:30						12:30						12:30						12:30					
14:00						14:00	Paolo Rossi					14:00						14:00						14:00					
15:30						15:30						15:30						15:30						15:30					
17:00						17:00						17:00						17:00						17:00					
18:30						18:30						18:30						18:30						18:30					
20:00						20:00						20:00						20:00						20:00					
21:30						21:30						21:30						21:30						21:30					
23:00						23:00						23:00						23:00						23:00					

FORNO 1





COME AVVIENE LA CREMAZIONE

La cremazione è disciplinata da normative nazionali e regionali e delineata dal Regolamento di Polizia Mortuaria del Comune.

La salma è cremata senza essere tolta dal feretro.

La durata di una cremazione è mediamente di 1,5–2 ore

Per dar corso alla cremazione è necessaria l'autorizzazione del Sindaco del Comune di decesso.

L'autorizzazione è rilasciata quando:

- sia effettiva ed evidente la **volontà alla cremazione**, espressa:
 - ✓ dal defunto con atto testamentario o con iscrizione ad una società di cremazione riconosciuta
 - ✓ da tutti i familiari di pari grado con dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà
- il certificato del medico curante escluda che il decesso sia dovuto a reato,
- l'ASL competente rilasci parere favorevole alla cremazione.

L'autorizzazione va richiesta agli uffici comunali competenti e può essere delegata un'Onoranza Funebre affinché la stessa disbrighi tutte le pratiche burocratiche.

A Grosseto, il servizio di cremazione è svolto dalla Tempio Crematorio Grosseto srl, Società Concessionaria i cui dati sono riportati a pag. 3 della presente Carta dei Servizi.

Il Tempio crematorio si trova presso il cimitero di Sterpeto in via dell'Olocausto.

Al momento della prenotazione del servizio funebre la famiglia può in ogni caso disporre che la cremazione avvenga presso altro impianto crematorio.

La prenotazione viene fatta contattando direttamente gli uffici della società Concessionaria (riferimenti a pag. 4)

La Società Concessionaria, in relazione ai desideri della famiglia, accoglie il defunto con un breve rito di Commiato, ultimo saluto che precede le operazioni di cremazione, presso la Sala del Commiato.

La presenza dei parenti per l'ultimo saluto va comunicata al momento della prenotazione.

E' possibile visionare a monitor l'introduzione del feretro nel crematorio: **la volontà di fruire di questo servizio va comunicato al momento della prenotazione.**

La consegna delle ceneri, raccolte in un'urna cineraria, avviene a qualche giorno di distanza dal funerale: le ceneri vengono consegnate o ai famigliari titolati o all'Onoranza Funebre appositamente delegata.



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Ogni cremazione è oggetto di una rigida procedura operativa e segue un protocollo di tracciabilità che garantisce famigliari e dolenti sulla correttezza dell'operato degli addetti.

Fase preparatoria

La cremazione dei feretri è l'elemento principale dello svolgimento del servizio di cremazione; l'operazione viene effettuata mediante pianificazione per appuntamenti con i vari utenti potenziali; di norma il cliente principale è identificato con l'azienda di pompe funebri che accompagna la famiglia del defunto o che, come spesso accade, si occupa in forma autonoma del servizio alla famiglia trasportando la salma all'impianto e ritirando successivamente l'urna.

Il servizio sarà gestito mediante appuntamenti che possano ottimizzare l'utilizzo senza disagi all'utenza per attese troppo lunghe.

Tale operazione viene condotta in questo modo:

- ✓ Accoglimento del feretro nella parte tecnica della struttura.
- ✓ Analisi dei documenti che accompagnano il feretro e ne autorizzano la cremazione mediante redazione di verbale di ingresso contenente i riferimenti anagrafici del feretro, provenienza ecc.
- ✓ smontaggio degli addobbi della cassa, ecc, della targhetta nominativa che verrà riposizionata sull'urna.
- ✓ Attribuzione al feretro di codice di riconoscimento progressivo catalogato su apposito verbale e registro in possesso del direttore del centro o di suo preposto, applicazione di etichetta adesiva "codice a barre" per la tracciabilità del processo di cremazione della salma.
- ✓ All'esito positivo della verifica procedurale della documentazione sono possibili due percorsi:
 - 1) Il feretro viene cremato immediatamente dopo l'eventuale ultimo saluto dei dolenti nella sala del commiato;
 - 2) Il feretro viene depositato nella cella frigorifera in attesa del turno di cremazione concordato con l'utente.

Fase di cremazione

Attraverso apposito carrello introduttore il feretro (eliminate tutte le parti metalliche presenti quali maniglie, viti, ecc.) viene inserito nel forno; il processo di cremazione può durare indicativamente dai 90 ai 120 minuti. Al termine del processo di cremazione e constatato che la combustione sia completata correttamente, avviene la raccolta del cosiddetto «scheletrino»; le ossa raccolte vengono triturate in una apparecchiatura detta «polverizzatore» che provvede anche alla separazione delle eventuali parti metalliche presenti (protesi ortopediche ad esempio) ed alla frantumazione in particelle inferiori a 3.2 micron nel rispetto delle normative per lo spargimento in atmosfera. Le ceneri così risultanti vengono raccolte in apposita urna cineraria, di dimensioni indicate dalla norma, adeguatamente sigillata ed alla stessa viene applicata la targa nominativa e il sigillo con indicato il logo del forno di cremazione. L'urna cineraria così sigillata viene consegnata al referente addetto al ritiro, anche tramite il disbrigo delle operazioni di verifica finali e chiudendo così il verbale iniziato con l'ingresso salma.



- Portellone per introduzione feretro
- Impianto adibito alla depurazione dei fumi
- Carrello di introduzione del feretro



- Pannello di controllo del funzionamento del forno
- Visualizzatore parametri di funzionamento

IL CUORE TECNICO DEL TEMPIO CREMATORIO

L'impianto di cremazione installato presso il Tempio Crematorio è all'avanguardia dal punto di vista tecnologico e garantisce performance ambientali di altissimo livello.

Il suo funzionamento è monitorato continuamente e può essere verificato anche «da remoto» da tecnici qualificati.

La gestione di guasti e/o emergenze è codificata in modo da garantire la massima sicurezza degli operatori, dei feretri e dell'ambiente circostante alla struttura.

La manutenzione segue un Programma continuo che consente il costante mantenimento in piena efficienza dell'impianto.



LA DESTINAZIONE DELLE CENERI

Il processo di cremazione si chiude con la riconsegna dell'urna adeguatamente sigillata alla famiglia o al soggetto delegato dalla stessa a meno che non venga richiesta la dispersione delle ceneri nell'apposita area cimiteriale. In tal caso gli operatori provvederanno all'operazione alla presenza della famiglia.

Le ceneri possono essere:

- ✓ tumulate in una celletta di uno dei cimiteri cittadini o di altro Comune;
- ✓ sistemate in una Sepoltura Privata;
- ✓ affidate ai famigliari per la custodia presso l'abitazione;
- ✓ disperse nell'apposita area di dispersione nel cimitero;
- ✓ Disperse in natura; in questo caso è necessario contattare il Comune ove si intende effettuare la dispersione per le necessarie autorizzazioni; le aree utilizzabili per la dispersione in natura sono disciplinate dalla Legge

L'affido familiare delle ceneri

In caso di affido, la società concessionaria che effettua il servizio di cremazione confeziona le ceneri in un'urna dotata di sigillo antieffrazione di alta durabilità. All'interno dell'urna, un altro contenitore stagno ed infrangibile, garantisce le ceneri da un'eventuale rottura dell'urna. I dati anagrafici del defunto devono essere riportati su entrambi i contenitori. Chi ha in affido un'urna cineraria presso la propria abitazione deve comunicare agli uffici del Comune di residenza l'eventuale decisione di cambiare il proprio domicilio. Ogni spostamento dell'urna è possibile solo se preventivamente autorizzato. Nel caso in cui l'affidatario desideri concludere l'affido dovrà conferire l'urna al cimitero del comune di residenza.

La dispersione delle ceneri in natura

La dispersione delle ceneri si definisce "in natura" quando avviene in spazi esterni alle mura cimiteriali; la [legge regionale 31 ottobre 2007, n. 20](#) consente la dispersione:

- ✓ in montagna o in altre aree naturali ma a distanza di almeno duecento metri da centri ed insediamenti abitativi;
- ✓ nei laghi ad oltre cento metri dalla riva,
- ✓ nei fiumi, in mare e altri corsi d'acqua nei soli tratti liberi da manufatti e da natanti;
- ✓ in aree private previo consenso del proprietario al quale la legge vieta di percepire alcun compenso per aver concesso la propria approvazione.

E' **vietata** la dispersione nei centri abitati.

E' necessario prendere contatti tempestivamente con il Comune di destinazione per accertarsi che si possa procedere alla dispersione nel luogo individuato, spesso un luogo caro al defunto. A pag. 20 l'estratto del Regolamento Cimiteriale che illustra la disciplina del Comune.



COSA DICE IL REGOLAMENTO DI GROSSETO



Art. 45: Modalità per il rilascio della autorizzazione della cremazione

1.L'autorizzazione di cui all'art. 79, 1° comma del D.P.R. 10/9/1990, n. 285, è rilasciata a richiesta dei familiari o di loro incaricato in presenza delle condizioni ivi indicate.

2.Le modalità operative, nel caso che la manifestazione di volontà sia espressa dal coniuge o, in difetto, dal parente più prossimo o, nel caso di concorso di più parenti nello stesso grado, da tutti gli stessi, sono determinate dall'ufficio preposto al rilascio delle autorizzazioni.

Art. 46: Urne cinerarie

1.A richiesta degli interessati e in base a concessione l'urna è collocata nel cimitero in apposita nicchia, mensola, colombario, salvo si disponga per la collocazione in sepoltura privata o in cinerario comune.

2.Le urne cinerarie possono essere accolte anche in colombari appartenenti a privati o ad associazione per la cremazione di cui all'art. 79/3 del D.P.R. 10/9/1990, n. 285 costruiti in aree avute in concessione dal Comune nel cimitero, purché sia esclusa ogni ipotesi di lucro e speculazione.

3.Spetta al Comune l'approvazione preventiva delle tariffe per l'uso dei colombari.

4.Qualora la famiglia non abbia provveduto per alcuna delle destinazioni di cui sopra, le ceneri vengono disperse nel cinerario comune.



COSA DICE IL REGOLAMENTO DI GROSSETO

Art. 48: Disciplina dell'ingresso

1. Nei cimiteri, di norma, non si può entrare che a piedi.
2. È vietato l'ingresso:
 - a. a tutti coloro che sono accompagnati da cani o da altri animali;
 - b. alle persone munite di cesti o involti di qualunque sorta se non previamente autorizzate dal custode al momento dell'ingresso;
 - c. alle persone in stato di ubriachezza, vestite in modo indecoroso o in condizioni comunque in contrasto con il carattere del cimitero;
 - d. a coloro che intendono svolgere all'interno del cimitero attività di questua;
 - e. ai fanciulli di età inferiore agli anni sei (6) quando non siano accompagnati da adulti.
3. Per motivi di salute o di età il Responsabile del servizio può concedere il permesso di visitare tombe di familiari a mezzo veicoli, fissando i percorsi e gli orari, secondo i criteri fissati con ordinanza del Sindaco.

Art. 49: Divieti speciali

1. Nel cimitero è vietato ogni atto o comportamento irriverente o incompatibile con la destinazione del luogo ed in specie:
 - a. fumare, tenere contegno chiasoso, cantare, parlare ad alta voce;
 - b. entrare con biciclette, motocicli, veicoli non autorizzati;
 - c. introdurre oggetti irriverenti;
 - d. rimuovere dalle tombe altrui fiori, piantine, ornamentazioni, lapidi;
 - e. gettare fiori appassiti o rifiuti fuori dagli appositi spazi o contenitori, accumulare neve sui tumuli;
 - f. portare fuori dal cimitero qualsiasi oggetto, senza la preventiva autorizzazione;
 - g. danneggiare aiuole, alberi, scrivere sulle lapidi o sui muri;
 - h. disturbare in qualsiasi modo i visitatori (in specie con l'offerta di servizi, di oggetti) distribuire indirizzi, volantini pubblicitari;
 - i. fotografare o filmare cortei, tombe, operazioni cimiteriali, opere funerarie senza la preventiva autorizzazione del Responsabile del servizio. Per cortei ed operazioni cimiteriali occorre anche l'assenso dei familiari interessati;
 - j. eseguire lavori, iscrizioni sulle tombe altrui, senza autorizzazione o richiesta dei concessionari;
 - k. turbare il libero svolgimento dei cortei, riti religiosi o commemorazioni d'uso;
 - l. assistere da vicino alla esumazione ed estumulazione di salme da parte di estranei non accompagnati dai parenti del defunto o non preventivamente autorizzati dal Responsabile del servizio;
 - m. qualsiasi attività commerciale.
2. I divieti predetti, in quanto possano essere applicati, si estendono alla zona immediatamente adiacente al cimitero, salvo non debitamente autorizzati.
3. Chiunque tenesse, nell'interno dei cimiteri, un contegno scorretto o comunque offensivo verso il culto dei morti, o pronunciasse discorsi, frasi offensive del culto professato dai dolenti, sarà, dal personale addetto alla vigilanza, diffidato ad uscire immediatamente e, quando ne fosse il caso, consegnato agli agenti della forza pubblica o deferito all'autorità giudiziaria.



L'ACCESSO AL CIMITERO DI STERPETO

ORARIO DI APERTURA DEL CIMITERO

1° ottobre - 30 aprile

lunedì martedì, giovedì, venerdì e sabato dalle 7,30 alle 17 con orario continuato

domenica dalle 7 alle 12,30

chiuso il mercoledì

1° maggio - 30 settembre

lunedì martedì, giovedì, venerdì e sabato dalle 7,30 alle 18,50 con orario continuato

domenica dalle 7 alle 12,30

chiuso il mercoledì



il Tempio Crematorio ha accesso indipendente e potrà avere orari differenti rispetto al cimitero



NORME GENERALI

Il Codice Comportamentale degli operatori è elemento essenziale alla base della qualità del servizio.

- L'accesso del personale è regolato con un cartellino di riconoscimento.
- Sarà installato un rilevatore di presenza con riconoscimento dell'impronta digitale previo consenso da parte dei dipendenti
- I dipendenti (per mezzo del **cartellino**), i mezzi di trasporto e gli strumenti di lavoro saranno chiaramente identificati come appartenenti al concessionario del servizio.
- Rispetto delle norme generali di comportamento per la circolazione interna alle aree cimiteriali.
- Il personale sarà pienamente a conoscenza delle planimetrie dei locali con l'indicazione delle vie di fuga e della localizzazione dei presidi di emergenza e garantiranno il pieno rispetto delle norme di prevenzione incendi e gestione delle emergenze specifici dei luoghi oggetto dell'appalto.
- Il personale impiegato rispetterà il divieto di fumo all'interno del sito e del cimitero
- Il personale impiegato sarà dotato di indumenti da lavoro che saranno uniformi per tutti i dipendenti e dovranno risultare sempre in condizioni di usura e pulizia accettabili; l'abbigliamento riporterà l'indicazione della ditta di appartenenza.
- La Società concessionaria ottempererà agli obblighi di formazione ed informazione in materia di sicurezza ed igiene del lavoro dei loro responsabili, dei loro preposti e degli operatori.
- Le attività affidate in concessione saranno svolte in piena autonomia organizzativa, di personale e di mezzi con assoluto divieto di utilizzo delle attrezzature di proprietà differente, salvo specifica autorizzazione scritta e/o incarico specifico
- Tutte le attrezzature di lavoro introdotte e utilizzate saranno essere rispondenti alle norme di sicurezza nonché il rispetto delle direttive CE
- In caso di incidenti e/o infortuni accaduti all'interno del Sito durante le attività sarà tempestivamente informato il RUP.



Il Concessionario gestirà tutte le segnalazioni condividendole in tempo reale con il Comune.

SEGNALAZIONI

Qualunque richiesta, segnalazione e/o lamentela può essere inoltrata a mezzo mail, telefonicamente o riportata direttamente agli addetti del front office presso l'ufficio del tempio Crematorio

SCHEDA SEGNALAZIONE	
DATA SEGNALAZIONE	
NOME E COGNOME CITTADINO	
RECAPITO CITTADINO	
OGGETTO SEGNALAZIONE	
AZIONE PROPOSTA	
DATA INTERVENTO	
NOTE	
DATA CHIUSURA SEGNALAZIONE	
ESITO POSITIVO	
ESITO NEGATIVO	

La gestione delle segnalazioni e dei reclami sarà codificata: alla ricezione della segnalazione (via mail, via telefono, tramite contatto diretto) verrà aperta una scheda che sarà messa immediatamente a disposizione del Comune di Grosseto nell'apposita cartella "SCHEDE APERTE" dell'ambiente software condiviso predisposto..

Sarà descritto l'oggetto della segnalazione ed indicata l'azione proposta dal concessionario.

La scheda verrà aggiornata in tempo reale fino alla sua chiusura con esito positivo (passaggio nella cartella "ESITO POSITIVO") o con esito negativo (salvataggio nella cartella "ESITO NEGATIVO").

Per le segnalazioni chiuse con esito negativo vi sarà un incontro periodico (cadenza mensile) con il Comune al fine di verificare possibili nuovi interventi.



MODULISTICA

Tutta la modulistica necessaria alla fruizione dei servizi è disponibile presso l'ufficio del Concessionario sito nel Tempio Crematorio o sul sito internet

www.crematoriogrosseto.it





RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO

Allegato alla presente Carta dei Servizi troverete un questionario di soddisfazione utile al continuo miglioramento del servizio.

Il questionario è compilabile online sul sito:

www.crematoriogrosseto.it





Tempio Crematorio Grosseto srl



Sede operativa:

v. dell'Olocausto c/o Cimitero di Sterpeto

58100 Grosseto (GR)

Sede legale:

v. dell'Arcoveggio, 74

40129 Bologna (BO)

Telefono:

0564.1911329

cellulare:

0564.1911329

Posta elettronica:

crematorio.grosseto@gruppoaltair.it

Posta elettronica certificata:

tempiogrosseto@legalmail.it





etic

Altair

air

Rispetto per le persone

Rispetto per l'ambiente

Rispetto per i defunti

La premessa

Il fenomeno cremazionista è stato caratterizzato negli ultimi anni da una continua crescita che in alcune aree del Paese assume livelli esponenziali.

Il servizio di cremazione è un servizio pubblico essenziale che deve garantire necessariamente standard qualitativi di alto livello e, per la sua particolarità, attenzione massima agli aspetti etici.

La dimensione quantitativa raggiunta, ed il prevedibile ulteriore incremento della medesima, potrebbero indurre nella tentazione di sacrificare gli aspetti qualitativi, di rispetto e sacralità a favore di una trasformazione «industriale» delle attività dei crematori.

Riteniamo invece che i principi fondamentali che devono sempre accompagnare la cremazione non possano mai venire meno nella consapevolezza che una persona resta tale anche quando se ne celebra la sua sepoltura, in qualunque forma essa sia, o la sua cremazione.

Da questa premessa è nata la necessità di delineare un codice etico che impegni tutti gli operatori delle nostre aziende e tutti coloro che con le nostre aziende collaborano, all'adozione di atteggiamenti e procedure che abbiano come imperativo il rispetto:

- delle norme di settore e dei regolamenti
- degli obblighi contrattuali
- dei i feretri e dei defunti
- dei famigliari e dei dolenti
- delle Onoranze Funebri impegnate nei servizi di trasporto verso le nostre strutture
- dell'ambiente
- della cultura e della religione dei defunti



Gli impegni etici

- Le volontà del defunto espresse in vita mediante disposizioni scritte o orali (se legalmente riconosciute) sono da considerarsi inderogabili ed è fatto obbligo per chiunque ne sia a conoscenza di rispettarle e farle rispettare.
- Il corpo fisico di una persona è sacro: resta tale anche quando viene trasformato in cenere. Deve pertanto sempre essere trattato, in tutte le fasi del processo di cremazione, con rispetto, dignità e decenza.
- Le operazioni effettuate sulla bara destinata alla cremazione quali, ad esempio, la rimozione delle parti metalliche, devono sempre essere eseguite con il massimo rispetto per il feretro e per il defunto e devono caratterizzarsi per contegno e compostezza.
- Tutti i soggetti coinvolti, sia nelle fasi cerimoniali che in quelle tecniche di cremazione, devono adottare una condotta volta, mediante un linguaggio adeguato e un atteggiamento appropriato, a garantire la dignità della persona defunta e a rispettare il dolore dei congiunti.
- La riservatezza, la trasparenza, l'imparzialità e il rispetto delle persone e del luogo devono essere caratteristiche essenziali di chi opera nel processo crematorio.
- Al fine di garantire la condotta sopra citata, improntata su valori quali umanità, integrità e rispetto, gli Operatori del crematorio e quelli delle Onoranze Funebri devono garantire un comportamento adeguato, improntato alla professionalità ed all'osservanza dei principi enunciati nel presente Codice Etico.



Gli impegni etici

- Tutti i soggetti operanti nel crematorio si impegnano a non discriminare alcuno nel merito di cultura, religione, stato sociale, credenze, convinzioni filosofiche e personali.
- S'impegnano altresì a garantire il rispetto di ciascuno nelle scelte relative allo svolgimento del rito funebre compatibilmente con il rispetto dei principi di convivenza e decenza;
- Tutti i soggetti, consci della delicatezza del proprio ruolo, devono rispettare il segreto professionale, che vieta ogni ingerenza e ogni indiscrezione nelle questioni familiari delle quali siano casualmente venuti a conoscenza.
- Al fine di alleviare il dolore proprio del lutto, gli operatori del crematorio devono garantire supporto e accoglienza nei confronti di parenti e dolenti; il loro operato dovrà essere improntato su cortesia, disponibilità, educazione e rispetto.
- Il rispetto delle norme di settore e dei Regolamenti è aspetto fondamentale dell'attività dei crematori: è quindi obbligatorio che la Cremazione venga eseguita per ogni singola Salma.
- Al fine di evitare al parente anche il minimo dubbio sulla certezza che le ceneri siano del proprio caro gli impianti adottano procedure codificate di tracciabilità delle operazioni di cremazione.
- È assolutamente proibito miscelare le ceneri provenienti da salme diverse e/o suddividere le ceneri di un defunto in più parti/contenitori.



Gli impegni etici

- Nel caso della dispersione delle ceneri, le medesime devono essere integralmente deposte nei luoghi previsti dalle volontà testamentarie del defunto, nel rispetto delle leggi vigenti.
- In caso di affidamento, le urne contenenti le ceneri devono essere conservate sigillate; l'eventuale rottura dei sigilli può avvenire solo alla presenza di un Pubblico Ufficiale che ne dovrà redigere apposito verbale. Per le urne trovate manomesse, il soggetto affidatario può essere perseguito per legge.
- Ogni singolo Operatore deve contribuire con l'informazione ai familiari e conoscenti del defunto per rendere più trasparente e agevole l'iter del Rito cremazionista.
- Il gruppo Altair si impegna a rendere decorosi e accoglienti gli ambienti in cui la persona defunta e i familiari sono accolti per il Commiato: la consegna delle Ceneri deve avvenire, se richiesto, in forma cerimoniale e dunque effettuata da personale specificatamente preparato, vestito decorosamente.
- Ogni operatore deve contribuire alla corretta gestione degli impianti e dei rifiuti prodotti dall'attività degli stessi nel rispetto delle norme di settore e dell'ambiente.
- Le tariffe devono avere la massima trasparenza, essere pubbliche e presentate per iscritto al cliente, che ha diritto a un chiaro preventivo delle spese, al fine di evitare disparità e ogni altro comportamento volto a sfruttare il dolore di chi resta.
- Il Gruppo adotta puntuali e severe sanzioni disciplinari in caso di inottemperanza delle norme contenute nel presente codice etico che posso comprendere anche il licenziamento.



Specifiche norme di comportamento per il personale

- Gli operatori impegnati nella gestione del servizio a qualunque titolo sono tenuti a fare un uso riservato delle informazioni di cui vengano a conoscenza per ragioni di svolgimento dei propri compiti e non possono avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, diretti o indiretti, seppure di modico valore
- Il personale del servizio è tenuto ad evitare attività che contrastino con il corretto adempimento dei propri compiti o che possano nuocere agli interessi e all'immagine del servizio; il personale non può porre in essere o agevolare operazioni in conflitto d'interesse – effettivo o potenziale – con il servizio.
- A chi spetti tenere registrazioni o scritture, spetta provvedere ad ogni registrazione in modo accurato, corretto, completo, veritiero e trasparente, consentendo verifiche da parte dei soggetti a ciò preposti; tutte le azioni ed operazioni devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento.
- Al personale spetta di usare e custodire con cura e diligenza i beni, le attrezzature ed ogni altra cosa affidatigli, evitando qualsiasi uso a vantaggio personale, anche se temporaneo, o comunque difforme ed improprio dei beni, attrezzature e risorse del servizio.
- Il personale è tenuto a non chiedere, né accettare, per sé o per altri doni o altre utilità, quale ne sia il valore; eventuali benefici e/o utilità offerte devono non solo essere rifiutate, bensì segnalate tempestivamente al superiore gerarchico.
- Il personale ha, altresì, l'obbligo di trattare con assoluta riservatezza, anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro o l'assegnazione ad altri servizi ed attività, dati, notizie ed informazioni di cui venga in possesso nell'esercizio dei propri compiti, adoperandosi affinché vengano rispettati gli obblighi previste dalle norme vigenti in materia di riservatezza e protezione dei dati personali.
- In tutti gli ambienti chiusi del crematorio, comprese le aree tecniche, è vietato fumare
- E' vietato l'uso del cellulare per motivi personali durante le ore di svolgimento del servizio

