

***CARTA DEL SERVIZIO
IMPIANTO DI CREMAZIONE
DELLA CITTA' DI VITERBO***

| | |
|---|----|
| 1 Premessa..... | 3 |
| 2 L'impianto di cremazione | 3 |
| 2.1 Caratteristiche dell'impianto..... | 3 |
| 3 Uguaglianza e imparzialità di trattamento..... | 4 |
| 4 Zone riservate e accesso dei soggetti svantaggiati | 4 |
| 5 L'accessibilità, la continuità, la sicurezza, l'efficienza e l'efficacia del servizio | 4 |
| 5.1 Orari..... | 4 |
| 5.2 Prenotazione del servizio..... | 5 |
| 5.3 Ricevimento..... | 5 |
| 5.4 Sala del commiato..... | 6 |
| 5.5 Assistere alla cremazione..... | 6 |
| 5.6 Preparazione del feretro..... | 6 |
| 5.7 Preparazione della salma..... | 6 |
| 6 Procedure a garanzia della tracciabilità..... | 6 |
| 6.1 Interventi di manutenzione..... | 6 |
| 6.2 Il personale..... | 7 |
| 6.3 Tempi..... | 7 |
| 6.4 Consegna dell'urna..... | 7 |
| 7 Condizioni del rapporto contrattuale..... | 7 |
| 7.1 Tariffe..... | 7 |
| 7.2 Garanzia di informazione..... | 8 |
| 7.3 Rilevazione del grado di soddisfazione..... | 8 |
| 7.4 Reclami e segnalazioni..... | 8 |
| 8 Validità..... | 9 |
| QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI | 10 |
| MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE..... | 11 |

1 Premessa

Il forno crematorio di Viterbo, sito presso il Cimitero di San Lazzaro, è gestito da Silve S.p.A.

Silve è un'azienda che offre servizi di illuminazione votiva, servizi cimiteriali e cremazione, con oltre 30 dipendenti e diverse sedi operative.

Il servizio di cremazione, in particolare, è stato interessato da questo importante processo di modernizzazione e miglioramento, al fine di assicurare, in un settore tanto delicato, massima attenzione e rispetto a tutti gli interlocutori, unitamente a prestazioni di qualità che costituiscano per i familiari un sostegno concreto.

La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al Cittadino, costituendo parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio prestato.

Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione, ovvero:

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione di Silve, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con l'azienda stessa;
- facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative alle modalità di prestazione del servizio.

2 L'impianto di cremazione

Il Comune di Viterbo ha realizzato il forno crematorio nel 2005.

Il progetto nasce per far fronte a una domanda crescente del servizio di cremazione, inteso anche come riduzione di resti inconsunti dopo la prima sepoltura. Le recenti normative sulla dispersione delle ceneri e sull'affidamento delle stesse hanno contribuito a dare impulso alla realizzazione del progetto.

La costruzione è ubicata sul lato ovest del cimitero principale di Viterbo, in posizione diametralmente opposta rispetto all'ingresso principale del cimitero.

La sostituzione del forno è stata realizzata da Silve nel 2011 per contenere il dispendio energetico e garantire la massima silenziosità grazie all'impiego di tecnologie all'avanguardia per la ventilazione e l'estrazione dei fumi. Il processo di cremazione ha una durata media di circa 1 ora e 30 minuti.

Sostanzialmente il nuovo impianto ha portato maggiore qualità al servizio. Anche l'aspetto operativo è di gran lunga migliorato, essendo tutta la gestione meglio organizzata a partire dal ricevimento della salma fino all'estrazione delle ceneri. E' previsto, altresì, un locale per la custodia delle salme in attesa di cremazione attrezzato con celle frigo atte ad ospitare i feretri, anch'esso realizzato da Silve.

2.1 Caratteristiche dell'impianto

3 Uguaglianza e imparzialità di trattamento

Il ricevimento del feretro, o del contenitore di resti mortali, ossa e parti anatomiche riconoscibili, è subordinato all'avvenuto ottenimento dell'autorizzazione alla cremazione nonché alla possibilità di cremazione.

Cremazioni di feretri o contenitori provenienti dall'esterno del bacino di riferimento sono accolte con tempi di esecuzione commisurati alle potenzialità dell'impianto.

4 Zone riservate e accesso dei soggetti svantaggiati

Silve assicura la disponibilità di un adeguato numero di posti di parcheggio riservati a soggetti svantaggiati e l'assenza di barriere architettoniche presso i locali accessibili al pubblico.

5 L'accessibilità, la continuità, la sicurezza, l'efficienza e l'efficacia del servizio

5.1 Orari

L'orario di accesso dell'impianto di cremazione al pubblico è il medesimo osservato dal Cimitero di San Lazzaro, ad eccezione delle domeniche e dei giorni festivi quando l'accesso non è possibile.

I carri funebri in arrivo al Cimitero di San Lazzaro con le salme destinate alla cremazione hanno riservato l'ingresso Ovest.

L'accesso è consentito, oltre al carro funebre, anche ad una vettura al seguito.

L'accoglienza dei servizi funebri, destinati alla cremazione, è possibile nei seguenti giorni:

Orario Estivo

| | | | |
|---------|---------|--------------|--------------------------|
| feriale | ore | 7.30 - 19.00 | |
| festivo | mattina | 8.30 - 13.00 | pomeriggio 16.00 - 19.00 |

Orario fine settembre - fine ottobre

| | | | |
|---------|---------|--------------|--------------------------|
| feriale | ore | 7.30 - 18.00 | |
| festivo | mattina | 8.30 - 13.00 | pomeriggio 15.00 - 18.00 |

Orario Invernale

| | | | |
|---------|---------|--------------|--------------------------|
| feriale | ore | 7.30 - 17.00 | |
| festivo | mattina | 8.45 - 12.45 | pomeriggio 15.00 - 17.00 |

Il cambio d'orario è legato all'entrata in vigore dell'ora solare e legale.

5.2 Prenotazione del servizio

L'operazione di cremazione deve essere prenotata anticipatamente concordando anche l'orario di arrivo del servizio funebre o del contenitore di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa.

La prenotazione può essere effettuata:

- recandosi direttamente agli uffici Cimiteriali di Silve in Strada S. Lazzaro presso il Tempio Crematorio nei seguenti orari:

| | | mattino | pomeriggio |
|---------------------|-----|----------------|-------------------|
| da lunedì a venerdì | ore | 9,00 - 12,00 | 14,30 - 16,30 |

- telefonicamente ai numeri 0761.250759 - 335.5639161.

L'informativa è disponibile su internet all'indirizzo www.silvespa.it, oppure presso gli uffici Cimiteriali di Silve

Ogni giorno, presso gli uffici del forno crematorio, è disponibile il calendario delle cremazioni programmate.

Prima di procedere al ricevimento, l'addetto al trasporto deve consegnare al personale amministrativo del forno crematorio tutta la documentazione necessaria:

- permesso di trasporto;
- permesso di seppellimento;
- autorizzazione alla cremazione;
- dichiarazione non presenza / asportazione pace-maker;
- verbale di chiusura feretro;

Se la documentazione risulta completa, si procede al ricevimento e alla sistemazione del feretro.

In caso contrario l'addetto al trasporto viene invitato a contattare l'ufficio Cimiteriale per ulteriori verifiche e disposizioni.

Il ricevimento avviene esclusivamente nella zona riservata agli automezzi funebri.

Se viene richiesto il servizio di "Sala del Commiato", una volta sistemato il feretro, vengono fatti accomodare familiari e partecipanti al funerale all'interno della sala.

5.4 Sala del commiato

E' possibile, al momento dell'arrivo all'impianto di cremazione, utilizzare la Sala del Commiato per una funzione laica o religiosa, oppure per un ultimo saluto al congiunto. Per l'ultimo saluto al congiunto, i familiari devono concordare precedentemente l'orario e, comunque, giungere almeno un'ora prima dell'orario fissato per la cremazione.

L'utilizzo della Sala del Commiato e l'organizzazione di una particolare cerimonia sono da richiedere al momento della prenotazione della cremazione.

5.5 Assistere alla cremazione

Al momento della prenotazione del servizio è possibile chiedere di assistere all'introduzione del feretro nel forno. Il feretro sarà riconoscibile da un adesivo identificativo (i dati saranno i medesimi della targhetta fissata sul feretro)

5.6 Preparazione del feretro

Eventuali materiali metallici presenti nel feretro andranno rimossi prima della sua introduzione nel forno crematorio. Le parti metalliche che si rinvenivano all'interno del forno crematorio dopo ogni cremazione, derivanti da protesi, viti, chiodi o altro, sono separate dalle ceneri umane mediante l'utilizzo di una calamita e avviate allo smaltimento, analogamente a ogni bene contenuto nel feretro, che abbia perso la propria identità nel processo di combustione.

5.7 Preparazione della salma

Dovranno essere espunti dal corpo, prima della collocazione nella bara, stimolatori cardiaci o impianti. Dell'assenza di tali apparecchiature, che possono causare danni all'impianto e all'ambiente, sarà data attestazione da parte del personale medico che rilascerà la relativa documentazione, oppure da un familiare o dall'impresa funebre incaricata del servizio, tramite dichiarazione scritta, che ne risponderà, anche civilmente, nei confronti di Silve

6 Procedure a garanzia della tracciabilità

I feretri destinati a cremazione devono giungere presso l'impianto muniti di targhetta identificativa della salma. Prima della cremazione, la targhetta di riconoscimento fissata sul cofano viene tolta e depositata nella tasca laterale all'ingresso del forno dove rimane fino al momento dell'estrazione delle ceneri.

L'addetto alla cremazione, prima di estrarre le ceneri sposta la targhetta nell'apposita tasca sul lato del portellone posteriore da dove successivamente recupererà le ceneri.

All'atto della rimozione dal forno della cassetta contenente le ceneri raffreddate la targhetta identificativa viene prelevata dalla tasca sul retro.

Ceneri e targhetta identificativa vengono accompagnate al dispositivo per il confezionamento; la targhetta identificativa viene riposta nella tasca laterale del dispositivo.

Completata l'operazione le ceneri vengono deposte nell'urna.

La targhetta identificativa del feretro viene applicata all'urna, se questa ne è sprovvista. In caso contrario, la targhetta identificativa viene consegnata ai familiari insieme all'urna.

Oltre alla targhetta identificativa verrà applicata alla bara un'ulteriore etichetta con i dati del defunto ed il giorno di cremazione nel momento del ricevimento della salma.

6.1 Interventi di manutenzione

Nel caso di fermo dell'impianto per operazioni di manutenzione ordinaria programmata, Silve provvede a darne comunicazione, anche con avvisi apposti all'ingresso dell'impianto, almeno 5 giorni lavorativi precedenti.

Nel caso di operazioni di manutenzione straordinaria o per esigenze non prevedibili, il termine può essere ridotto e, per quanto possibile, è data comunicazione diretta ai soggetti che risultino coinvolti dal fermo dell'impianto.

6.2 Il personale

Silve assicura che vengano adottate tutte le misure di sicurezza previste.

La sicurezza degli operatori è garantita da alcune salvaguardie certificate a corredo degli impianti:

- blocco dei bruciatori durante la fase di introduzione del feretro;
- pulsante generale di sicurezza per il blocco di tutte le operazioni in caso di emergenza;
- aspiratore fumi in depressione evitando la dispersione in ambienti di lavoro;
- serranda by-pass fumi diretta al camino in caso di malfunzionamento dei componenti dell'impianto relativi alla depurazione fumi.

Silve inoltre, assicura un piano periodico di formazione per il proprio personale.

I soggetti esterni, quali congiunti, partecipanti alle cerimonie, personale di aziende incaricate dai familiari, possono accedere unicamente alle aree riservate al pubblico e devono tenere comportamenti tali da non esporre se stessi o altri a rischi.

6.3 Tempi

Le operazioni di cremazione hanno luogo di norma entro 4 giorni lavorativi dal ricevimento del feretro. In caso di cremazione di resti mortali, di parti anatomiche riconoscibili o di ossa, il termine è stabilito secondo la disponibilità e nei termini concordati al momento della prenotazione.

6.4 Consegna dell'urna

L'urna contenente le ceneri è consegnata alla persona che ne ha titolo (indicata sul trasporto rilasciato dal comune di decesso) a partire dal giorno stesso della cremazione dal personale comunale preposto.

L'incaricato al ritiro si deve presentare presso il forno crematorio il giorno concordato munito di documento di riconoscimento e firmare il modulo ritiro ceneri.

7 Condizioni del rapporto contrattuale

7.1 Tariffe

La tariffa per la cremazione comprende le seguenti prestazioni:

- ricevimento del feretro o del contenitore negli ambienti del crematorio ed il trasporto fino al forno crematorio;
- processo di combustione per la durata occorrente;
- raccolta delle ceneri, con separazione di eventuali parti metalliche residue;
- polverizzazione delle ceneri;
- collocamento delle ceneri in un'urna "standard" di materiale metallico, adeguatamente sigillata, riportante all'esterno nome, cognome, data di nascita e di morte del defunto;
- adempimenti amministrativi necessari;
- consegna delle ceneri presso l'impianto di cremazione.

7.2 Garanzia di informazione

I familiari possono decidere di non utilizzare per il contenimento delle ceneri l'urna cineraria fornita da Silve, sostituendola con altra a propria cura e spese, purché idonea e sufficientemente capiente per l'utilizzo.

Se l'urna conferita dall'impresa funebre risultasse non sufficientemente capiente per contenere le ceneri, l'operatore del forno crematorio deve sostituire l'urna con quella "standard" o altro contenitore apposito, e avvertire quanto prima gli uffici Cimiteriali che contatteranno l'impresa funebre.

Se viene usato un contenitore diverso dall'urna, questo deve:

- poter essere sigillato;
- riportare la targhetta di materiale inossidabile e non alterabile, con inciso il nome e il cognome e la data di nascita e di morte del defunto;
- riportare il sigillo di Silve che certifica l'avvenuta chiusura.

Le informazioni sono rese disponibili:

- presso l'impianto di cremazione;
- presso gli uffici Cimiteriali di Silve;
- sul sito internet www.Silvespa.it

Costituiscono oggetto dell'informazione anche i risultati dei controlli periodici sulle emissioni, i quali sono resi pubblici sul sito internet www.silvespa.it, entro 15 giorni lavorativi da quando Silve ne avrà la disponibilità. Sono oggetto di tale informazione gli ultimi 3 risultati dei controlli periodici, fermo restando che quelli antecedenti sono sempre accessibili su richiesta.

7.3 Rilevazione del grado di soddisfazione

Silve istituisce una modalità sistematica di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio, mettendo a disposizione un apposito questionario allegato alla presente "Carta del Servizio".

Il questionario è reperibile inoltre attraverso il sito internet www.silvespa.it. La compilazione dei questionari è libera ed è effettuata in modo anonimo.

7.4 Reclami e segnalazioni

I richiedenti il servizio possono presentare eventuali reclami sul funzionamento dell'impianto avvalendosi dell'apposito modulo allegato alla presente "Carta del Servizio" o reperibile anche presso l'impianto di cremazione, gli uffici Cimiteriali di Silve, oppure scaricabile dal sito internet www.silvespa.it.

Agli eventuali reclami verrà data risposta entro 20 giorni lavorativi dalla loro ricezione.

Silve in quanto gestore dell'impianto di cremazione presenta al Comune di Viterbo

- la segnalazione tempestiva di eventuali difformità gravi alla "Carta dei Servizi" che possano avere riflessi sulla pubblica

- opinione o arrecare un significativo danno d'immagine al servizio;
- il quadro riepilogativo annuale di cui al punto precedente e una relazione contenente le proposte di miglioramento del servizio per l'anno successivo.

8 Validità

La presente “Carta dei Servizi” ha validità a partire dal 1 gennaio 2012.

Eventuali revisioni della “Carta dei Servizi” sono tempestivamente portate a conoscenza dei Clienti attraverso idonei strumenti informativi.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI

SILVE spa cura i servizi cimiteriali e l'attività di cremazione con l'obiettivo di assicurare grande rispetto e massima attenzione nell'organizzazione e gestione di un rito tanto delicato quanto doloroso. Per questo motivo SILVE spa chiede a familiari e congiunti che hanno partecipato al rito la cortesia di voler rispondere ad un breve questionario volto a raccogliere le impressioni sul servizio offerto. Le risposte aiuteranno a migliorare sempre più il servizio. Grazie per la collaborazione.

Sono stati rispettati i tempi concordati? Sì No

Ha avuto contatti con il personale presente presso il forno crematorio? Se sì, come giudica (dando un giudizio dove 1 è il minimo gradimento e 5 è il massimo gradimento):

Cortesia 1 2 3 4 5

Adeguatezza alla situazione 1 2 3 4 5

Accoglienza 1 2 3 4 5

Rispetto 1 2 3 4 5

Ci sono stati durante il servizio fattori che Le hanno fatto particolarmente buona impressione? Sì No
Se sì, quali?

Ha usufruito della sala del commiato, altri servizi offerti? Sì No
Se sì, come giudica tali servizi?

Ci sono stati durante il servizio fattori che L'hanno infastidita o creato disagio? Sì No
Se sì, quali?

Complessivamente come giudica la manutenzione del plesso cimiteriale? inadeguata parzialmente adeguata adeguata

MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE

Da inviare a SILVE spa - Via Bolognese 88/R - 50139 Firenze - fax 055.401338

Descrizione segnalazione:

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Dati del segnalante:

Cognome e Nome

Via/n°/Comune

Prov./Telefono

Data/Firma

| |
|--|
| |
|--|