

CARTA DEI SERVIZI

TEMPIO CREMATORIO DI OLBIA





CARTA DEI SERVIZI – TEMPIO CREMATORIO OLBIA

- 1 Premessa
- 2 L'impianto di cremazione
- 3 Caratteristiche dell'impianto
- 4 Servizi erogati
- 5 Piano tariffario
- 6 Codice etico
- 7 Zone riservate e accesso soggetti svantaggiati
- 8 Orari di apertura al pubblico
- 9 Prenotazione
- 10 Modalità di svolgimento del servizio
- 11 Tracciabilità
- 12 Interventi di manutenzione
- 13 Sicurezza del personale
- 14 Rilevazione del grado di soddisfazione
- 15 Reclami e segnalazioni
- 16 Accesso alle informazioni
- 17 Questionario di valutazione





TEMPIO CREMATORIO OLBIA SRL



Sede legale: via Loiri, snc – 07026 Olbia (OT)
crematorio.olbia@gruppoaltair.it Tel. +39 0789 597038 - Fax. 0789 597038 cell.
338.8279211

Ufficio di Villadossola: Viale dell'Industria, n.22 - 28844 Villadossola (VB) –
e-mail: info@gruppoaltair.it Tel. +39 0324 46382 - fax.+390324595003

P.Iva 02585990902

SOCIETA' SOGGETTA AL CONTROLLO E COORDINAMENTO DI ALTAIR SRL

CARTA DEI SERVIZI – TEMPIO
CREMATORIO OLBIA





1- PREMESSA

Il Tempio Crematorio di Olbia (OT) è gestito dalla società Tempio Crematorio Olbia srl.

La società è controllata dalla Altair srl, facente parte del Gruppo Altair che, attraverso le sue aziende, gestisce gli impianti crematori di Domodossola (VB), Trecate (NO), Acqui Terme (AL), Civitavecchia (RM) e Serravalle Scrivia (AL). Il Gruppo Altair si occupa inoltre della gestione di servizi cimiteriali.

In accordo con l'Amministrazione Comunale di Olbia è stata predisposta la presente "CARTA DEI SERVIZI" che vuole contribuire al miglioramento del servizio offerto all'utenza ed alla massima trasparenza rispetto alle attività svolte all'interno della struttura.

Alla base della filosofia aziendale vi è il concetto "persone prima che utenti" e proprio l'attenzione alla persona ed alle sue esigenze è il cardine del servizio che si vuole offrire.

La "CARTA DEI SERVIZI" si pone quindi l'obiettivo di fornire tutte le informazioni necessarie sulla società di gestione, sulla sua organizzazione, sulle metodologie di espletamento del servizio in concessione, sulle caratteristiche dei processi lavorativi e sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con l'azienda.





2- L'IMPIANTO DI CREMAZIONE

Il Tempio Crematorio di Olbia (OT) è stato attivato il 25 Febbraio 2016
Il progetto nasce per far fronte alla sempre maggiore richiesta di cremazione non soltanto per quanto concerne le salme, ma anche per la gestione dei resti provenienti da esumazione/estumulazione.

La struttura utilizza due linee di cremazione della Facultatieve Technologies, azienda leader a livello mondiale nel settore (<http://www.facultatieve-technologies.it/>)

Gli impianti dell'azienda inglese risultano all'avanguardia per ciò che concerne il rispetto dell'ambiente ed il monitoraggio delle emissioni.

La struttura di Olbia ha ottenuto l'autorizzazione alle emissioni in atmosfera dalla Provincia di Olbia Tempio (aut.n 86 del 08/02/2016).





3- CARATTERISTICHE DELL'IMPIANTO

L'impianto di cremazione installato presso il Tempio Crematorio di Olbia è costituito da una linea di cremazione alimentata a gas metano del tipo FT III.

Risulta totalmente automatizzata, controllabile a distanza ed è caratterizzata dall'elevata affidabilità.



Una serie di parametri utili a monitorare il corretto funzionamento dell'impianto viene monitorata in continuo: in caso di malfunzionamenti l'operazione di cremazione viene conclusa in sicurezza prima del blocco dell'impianto.

L'impianto è in grado di effettuare più di 10 cremazioni al giorno.





4- SERVIZI EROGATI

I servizi erogati dalla Società Tempio Crematorio di Olbia srl sono i seguenti:

- a) servizio di accoglienza del feretro;
- b) assistenza con proprio personale alle cerimonia di commiato e concessione di tutti gli spazi necessari alla cerimonia;
- c) concessione di camera ardente privata per l'ultimo saluto;
- d) servizio di accoglienza dei feretri e servizio di cremazione monitorato con consegna delle ceneri complete di urna cineraria;
- e) servizio di cremazione di arti riconoscibili e consegna delle ceneri complete di urna cineraria;
- g) servizio di cremazione di resti umani derivanti da riesumazioni e/o estumulazioni cimiteriali o altro;
- e) area per la dispersione delle ceneri





5- PIANO TARIFFARIO

Per la composizione del piano tariffario si è preso in considerazione il D.M. 1 luglio 2001 e D.M. del 16 maggio 2006 e s.m.i. che, con gli aggiornamenti, fissano per l'anno 2016 i seguenti valori per il servizio di cremazione ed altro.



TIPO DI SERVIZIO	TARIFFA
CREMAZIONE DI SALMA (tariffa residenti)	€ 600,24
CREMAZIONE DI SALMA (tariffa non residenti)	€ 680,24
CREMAZIONE DI RESTI PROVENIENTI DA RIESUMAZIONE/ESTUMULAZIONE (cassa in legno)	€ 480,68
CREMAZIONE DI RESTI PROVENIENTI DA RIESUMAZIONE/ESTUMULAZIONE (cassa in cellulosa)	€ 427,00
CREMAZIONE DI PARTI ANATOMICHE RICONOSCIBILI	€ 450,18
CREMAZIONE RESTI OSSEI	€ 204,96
CREMAZIONI DI FETI E PRODOTTI DEL CONCEPIMENTO	€ 200,08
DISPERSIONE DELLE CENERI	€ 242,78

Le tariffe sono fissate dal Concessionario nel rispetto del Piano economico finanziario e delle normative di riferimento in vigore. Le tariffe saranno adeguate all'incremento tariffario nazionale di cui al Decreto Ministeriale 16 maggio 2006 e s.m.i. e alla variazione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo.



6- CODICE ETICO

In relazione ai rapporti con l'utenza il personale, nell'espletamento dei servizi, rispetterà un Codice Etico fondato sui seguenti principi:

Uguaglianza

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

Imparzialità

Il comportamento del Gestore nei confronti degli utenti deve ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici del settore.

Diritto di scelta

Il Gestore, qualora sia possibile una offerta differenziata nelle modalità di attuazione del servizio, garantisce ai cittadini un'informazione preventiva e il diritto di scelta.





7-ZONE RISERVATE E ACCESSO SOGGETTI SVANTAGGIATI

La società Tempio Crematorio Olbia srl garantisce ai soggetti diversamente abili un adeguato numero di posti auto e la presenza di percorsi dedicati privi di barriere architettoniche



8 – ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

L'orario di accesso al Tempio Crematorio di Olbia coincide con gli orari di apertura del Cimitero Comunale:

ORARIO ESTIVO

Dalle 8.00 alle 18.00

ORARIO INVERNALE

Dalle 8.00 alle 17.00



9-PRENOTAZIONE

Le cremazioni avverranno a seguito di prenotazione da parte delle imprese funebri che potranno utilizzare diversi metodi:

- Via telefono chiamando direttamente l'impianto negli orari sopra citati;
- Tramite chiamata a telefono cellulare di servizio che sarà attivo H24, 7 giorni su 7;
- Via mail;
- accedendo, se accreditati, al sito online di prenotazione
- Recandosi direttamente presso l'impianto negli orari di apertura dello stesso;

n. telefono +39 0789 597038

n. fax +39 0789 597038

n. cellulare +39 338 8279211

mail crematorio.olbia@gruppoaltair.it





10 – MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Cremazione

Il servizio di cremazione verrà svolto negli orari di apertura al pubblico, previo appuntamento con l'ufficio competente e previo rilascio di tutte le autorizzazioni amministrative e sanitarie ai sensi delle normative vigenti.

Le salme, su richiesta dei familiari, potranno essere trasportate da società di onoranze funebri autorizzate presso la struttura di cremazione e/o riposte nelle camere mortuarie messe a disposizione o nelle celle frigorifero in attesa del rito funebre.

I resti mortali e ossei derivanti da riesumazioni, su richiesta dei familiari, potranno essere trasportati, da società di onoranze funebri autorizzate, presso la struttura di cremazione e riposte nelle camere mortuarie messe a disposizione o nelle celle frigorifero in attesa della cremazione.

Gli arti riconoscibili derivanti da operazioni chirurgiche, su richiesta dei famigliari, potranno essere riposti nelle celle frigorifero della struttura in attesa della cremazione.

I resti di cremazione verranno restituiti ai famigliari in urne cinerarie apposite e conformi alle normative igienico-sanitarie vigenti di tipo standard, fatte salve eventuali richieste particolari richieste prima del servizio di cremazione.

Il servizio di cremazione potrà essere svolto, in forma privata o pubblica, nel pieno rispetto delle volontà del defunto o dei familiari.

Si accetteranno esclusivamente salme, resti mortali ed ossei, arti riconoscibili, ecc, accompagnati dalle obbligatorie certificazioni ed autorizzazioni di legge.





10 – MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Commiato privato

La società Tempio Crematorio Olbia metterà a disposizione idoneo locale destinato a camera ardente aventi i requisiti igienico-sanitari di legge, dove la salma verrà esposta ai familiari in condizioni igieniche adeguate e non pregiudizievoli per la salute pubblica, in modo che i familiari possano vegliare il defunto in forma privata in attesa della cremazione.

Commiato pubblico

La società Tempio Crematorio Olbia metterà a disposizione idoneo locale destinato a sala del commiato avente i requisiti igienico-sanitari di legge e dimensioni tali da accogliere parenti, amici e conoscenti .

La sala del commiato, opportunamente attrezzata ad ospitare il rito funebre, sarà dotata di altare, alloggiamento per il cofano, poltroncine per il pubblico, filodiffusione e monitor.

In essa potranno essere svolti riti funebri di vario genere, sia civili che religiosi non necessariamente cristiani.

In caso di specifica richiesta verrà messo a disposizione personale di assistenza durante il rito funebre o eventualmente persona preparata a svolgere la funzione di cerimoniere o accoglienza dei familiari. In tal caso si procederà a valutazione economica specifica.





11 – TRACCIABILITA'

La necessità di garantire un sempre più elevato standard qualitativo nei servizi offerti dalla Società e di assicurare ai clienti ed alle famiglie la massima sicurezza dei processi di cremazione ha portato all'esigenza di concepire un nuovo sistema che sia in grado di fornire la piena tracciabilità di tutte le operazioni condotte presso i nostri impianti.

L'obiettivo è quello di ridurre al minimo la possibilità di errore e di poter effettuare il monitoraggio in tempo reale di tutte le operazioni effettuate nell'impianto di Olbia.

Ogni operazione di cremazione effettuata presso l'impianto sarà contrassegnata da un codice a barre in grado di fornire con la sua lettura tutti i dati necessari ad identificare in maniera chiara non soltanto le generalità della salma/resto trattato, ma anche tutte le fasi della sua lavorazione:

- Dati anagrafici della salma
- Comune autorizzante l'operazione di cremazione
- Data e Ora di ingresso della salma presso l'impianto
- Data e ora di effettuazione dell'operazione di cremazione
- Numerazione progressiva dell'operazione effettuata rilevata dal software del forno
- Data e ora di riconsegna delle ceneri
- Dati relativi alla fatturazione dell'operazione





12 – INTERVENTI DI MANUTENZIONE

Nel caso l'impianto fosse costretto a fermarsi per l'effettuazione di interventi di manutenzione programmata la Società provvederà a darne tempestiva comunicazione all'utenza.

Con appositi accordi con altri impianti di cremazione sardi la società Tempio Crematorio Olbia srl sarà comunque in grado, in caso di fermi impianto tali da pregiudicare in maniera pesante la qualità del servizio offerto, di dare adeguate risposte all'utenza.

La linea di cremazione sarà oggetto di interventi di manutenzione programmata periodici effettuati da personale qualificato.

13 – SICUREZZA DEL PERSONALE

La sicurezza del personale operante presso il Tempio Crematorio è garantita da alcune salvaguardie certificate a corredo degli impianti:

- blocco dei bruciatori durante l'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 negli ambienti di lavoro
- serranda by-pass fumi diretta al camino in caso di malfunzionamenti dell'impianto di depurazione dei fumi





14 – RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE

La società Tempio Crematorio Olbia mette a disposizione un questionario di gradimento del servizio reperibile presso l'impianto.

Lo stesso verrà sottoposto periodicamente alle Onoranze Funebri beneficiarie del servizio offerto dalla struttura.

I risultati dei questionari saranno condivisi con l'Amministrazione Comunale.

Copia del questionario è allegata alla presente CARTA DEI SERVIZI.

15 – RECLAMI E SEGNALAZIONI

I beneficiari del servizio possono presentare eventuali reclami sullo stesso avvalendosi del modello allegato.

Tempio Crematorio di Olbia si impegna a fornire riscontro ai reclami entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione.

Allo stesso modo verranno trattate eventuali segnalazioni riguardanti l'attività della struttura in generale.





16 – ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Il responsabile della struttura è identificato nella persona della sig.ra Caterina Sotgia con qualifica di responsabile al quale spetteranno tutti i compiti di alta sorveglianza sulla regolarità ed efficacia dei servizi erogati e sulle modalità di gestione del servizio.

Gli uffici di Direzione, il cui personale è preparato a svolgere i compiti cui è preposto, forniranno tutte le informazioni in merito ai servizi erogati e alle modalità di presentazione dei documenti e autorizzazioni necessari allo svolgimento delle cremazioni, accoglieranno le prenotazioni per i servizi di cremazione ed organizzeranno il Servizio in modo da evitare ogni discriminazione nei confronti di alcun soggetto, residente e non, al fine di evitare eventuali spiacevoli situazioni di ritardo o inadempienza nel rispetto del defunto e dei famigliari.

I servizi svolti saranno rivolti alla massima celerità, trasparenza e correttezza professionale sia nei confronti dei privati cittadini, sia nei confronti delle strutture pubbliche e private operanti sul territorio che richiederanno la cremazione.





QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE

Tempio Crematorio Olbia intende sottoporre ai beneficiari del servizio il presente questionario allo scopo di rilevare il gradimento dello stesso e di apportare eventuali miglioramenti tesi a correggere eventuali inefficienze:

La raccolta delle impressioni sul servizio è tassello fondamentale nel processo di crescita dell'azienda.

1) come giudica (giudizio da 1 –minimo gradimento – a 5 – massimo gradimento-)

-cortesia del personale	1	2	3	4	5
- accoglienza e professionalità	1	2	3	4	5
- rispetto nei confronti degli intervenuti	1	2	3	4	5
- adeguatezza della struttura	1	2	3	4	5

2) sono stati rispettati i tempi concordati? Si no

3) ha fruito della sala del commiato? Si no

4) ha utilizzato altri servizi (monitor, filodiffusione, musicista, ecc.)? Si no

5) ci sono stati durante il servizio fattori che l'hanno infastidita o messa a disagio? Si no

se si, quali? _____
